

PROGETTO 2.4.13

Denominazione: **Fornitura del servizio di contact center per la gestione delle richieste effettuate dall'utenza della Motorizzazione Civile.**

Struttura Provinciale di riferimento: Servizio Motorizzazione civile ed infrastrutture ferroviarie

Oggetto: Attraverso la struttura di Customer Service Desk (CSD) di Informatica Trentina, verrà erogato il servizio di contact center alla Motorizzazione Civile. Con il contact center (o call center), si potrà creare un unico punto di contatto nei confronti dell'utenza che si rivolge agli uffici della Motorizzazione. Le principali tipologie di servizio previste sono:

- la gestione delle telefonate effettuate al numero dedicato della Motorizzazione da parte dell'utenza finale che saranno poi inoltrate agli uffici competenti della sede centrale;
- il servizio di sportello informativo per i servizi erogati dalla Motorizzazione, per informazioni relative ad orari ed altre informazioni amministrative.

Riferimento per la spesa: Servizio Organizzazione ed Informatica

Affidatario: Informatica Trentina S.p.A.

Obiettivi: Nel contesto della crescente necessità di rendere i contatti interpersonali immediati, efficaci ed affidabili, conseguenza dei bisogni crescenti dell'utenza, la soluzione tecnologica ed organizzativa che verrà implementata consentirà alla Motorizzazione di gestire un miglior colloquio con la propria utenza.

Descrizione: Attraverso questo sistema, peraltro già sperimentato positivamente presso la struttura di CSD della Società Informatica Trentina, verranno gestite e tracciate tutte le telefonate effettuate al numero dedicato della Motorizzazione e verrà inoltre fornito il servizio di sportello informativo.
I servizi erogati saranno supportati da una reportistica con riepiloghi mensili che evidenzierà i contatti ricevuti dal contact center, eventuali chiamate telefoniche abbandonate ed altro.

Benefici: Migliorare il rapporto comunicativo fra gli Uffici della Motorizzazione e la propria utenza.
La fornitura di tale servizio in outsourcing porterà maggiore beneficio per la gestione del lavoro di back office all'interno delle Ente.

Fasi: fase unica: fornitura del servizio di contact center

Vincoli:

Termine del progetto: fornitura del servizio entro luglio 2006.