



◆ **Manuale operativo CRM** ◆
per la compilazione della scheda contatto

ad uso degli operatori di front office e di call center

aggiornato al 9 febbraio 2017

La nuova scheda contatto

Operatore * SR8operatore	Numero Ticket *	Data Contatto * 08/07/2008
Sede di appartenenza (F=Filzi ; T=Taramelli)		<input checked="" type="radio"/> F <input type="radio"/> T
Stato Contatto * Chiuso	Inoltrato a	Canale Contatto * Di persona
Prodotti Ricorrenti		
Prodotto\Servizio offerto*		
Tipo Domanda *	<input type="checkbox"/> Accesso e supporto per l'utilizzo di applicazioni on-line <input type="checkbox"/> Compilazione della modulistica <input type="checkbox"/> Contatti <input type="checkbox"/> Criteri, modalità e procedure <input type="checkbox"/> Graduatorie <input type="checkbox"/> Iniziative non disponibili <input type="checkbox"/> Reclami <input type="checkbox"/> Stato avanzamento pratica <input type="checkbox"/> Suggerimenti e segnalazioni <input type="checkbox"/> Tempi <input type="checkbox"/> Testi e modulistica <input type="checkbox"/> <Altro>	
Tematica *		
Sottotematica		
Competenza *		
Specificazione domanda e note per l'inoltro		
Risposta		
<input type="checkbox"/> Risposta non disponibile		
<input type="checkbox"/> Segnalazione al Back Office		
Nuovo Contatto * SI	Provincia *	
Sesso <input checked="" type="radio"/> M <input type="radio"/> F	Professione	
Tipologia utente *		
Nome/ragione sociale		

Cognome			
Indirizzo			
Telefono		E-Mail	

Come compilare la scheda contatto

I campi della scheda hanno caratteristiche diverse per quanto riguarda la modalità di compilazione, l'obbligatorietà, l'utilizzo delle tendine ed i valori di default previsti.

La compilazione dei campi contrassegnati da un asterisco è obbligatoria.

All'apertura di una nuova scheda risultano precompilati i seguenti campi:

- ID Operatore
- Numero Ticket (viene assegnato al momento del salvataggio)
- Data contatto (appare la data del giorno)

Sede di Appartenenza (campo obbligatorio per gli operatori del front di Milano)

Il campo è riservato agli operatori di spazioRegione Milano e permette di distinguere la sede di Via Taramelli da quella di Via Filzi.

**la sede effettiva è Via Gioia 39*

Stato contatto (Campo ad inserimento manuale obbligatorio)

Di default risulta *chiuso*, ma all'occorrenza può essere cambiato in:

- Inoltrato
- Sospeso.

Le domande inoltrate, per chi le inoltra sono da intendersi evase, mentre le domande in "sospeso" sono quelle la cui risposta rimane in carico all'operatore che le ha ricevute e che le gestirà in differita.

Inoltrato a (Campo ad inserimento manuale obbligatorio solo se lo Stato contatto è "inoltrato")

Quando gli operatori di call center e quelli di spazioRegione non sono in grado di soddisfare richieste di informazioni particolarmente approfondite, le inoltrano a chi detiene la competenza tecnica per rispondere.

In questo caso il contatto viene registrato come "inoltrato" a:

- Spazio Regione (referente di secondo livello sulla materia)
- Sede territoriale

- DG regionale
- Sportello regionale

Il sistema non prevede l'inoltro automatico della scheda, quindi questa, completa dei dati anagrafici del richiedente (vedi pag. 13) deve essere copiata in un messaggio di posta, indirizzato al referente individuato per la risposta definitiva.

E' stato **convenzionalmente** deciso di registrare come "inoltrato a" anche tutti i contatti relativi agli utenti che il Call Center 'indirizza a' o lo spazioRegione 'tratta come' Sportello Disabili, Sportello Servizio Civile, Borsa Lavoro.

In questi casi i contatti devono essere registrati come segue:

INOLTRATO A	TEMATICA	SOTTOTEMATICA	DIREZIONE GENERALE	COMPETENZA
Sportello Regionale	Interventi Sociali	Disabili	Famiglia e Solidarietà Sociale	Regionale
	Associazionismo e Volontariato	Servizio Civile	Famiglia e Solidarietà Sociale	
	Impresa e Lavoro	Lavoro	Istruzione, Formazione e Lavoro	

Canale contatto (Campo ad inserimento manuale obbligatorio)

Gli operatori di call center in questo campo troveranno di default "*telefonico*", mentre quelli di spazioRegione avranno "*di persona*".

Le altre voci previste sono:

- Web (voce prevista per la rilevazione dei contatti del Portale Internet)
- Email
- Fax
- Corrispondenza cartacea.

Prodotto Ricorrente (Campo ad inserimento manuale non obbligatorio)

Il menù a tendina di questo campo propone alcuni prodotti, servizi o iniziative di Regione Lombardia particolarmente richiesti. L'elenco verrà aggiornato sulla base delle iniziative che di volta in volta avranno maggior impatto sul pubblico.

Al momento sono previste le seguenti voci:

- Agevolazioni tariffe trasporto pubblico
- Blocco traffico
- Bollo auto contenzioso BACK

- Bollo auto contenzioso FRONT
- Bollo auto GTA
- Bollo auto informazioni
- Corsi di formazione
- Crs attivazione PIN
- Crs Registrazione consenso
- Dote Ammortizzatori
- Dote Formazione
- Dote Lavoro
- Dote Scuola
- Dote scuola
- Fondo sostegno affitti
- Mutuo prima casa
- Reddito autonomia – Anziani e Disabili
- Reddito autonomia – Bonus Affitti
- Reddito autonomia – Bonus Bebè
- Reddito autonomia – Disoccupati
- Reddito autonomia – Esenzione E15
- Sisma Mantova

Selezionando una di queste voci i campi Tematica, Sottotematica, DG Regione e Competenza si compileranno in modo automatico secondo quanto riportato nella seguente tabella: *a seguito di aggiornamenti organizzativi le DG regionali possono variare il nome che non è trova modifica nel sistema dei contatti

PRODOTTO RICORRENTE	PRODOTTO/ SERVIZIO OFFERTO	TEMATICA	SOTTOTEMATICA	DIREZIONE GENERALE	COMPETENZA
Agevolazioni tariffarie	Contributi, finanziamenti e agevolazione	Mobilità	Trasporti	Infrastrutture e mobilità	Regione
Blocco traffico	Iniziative ed eventi	Ambiente e Territorio	Inquinamento	Qualità ambiente	Regione
Bollo auto contenzioso back/Front/GTA Informazioni	Tasse e tributi	Mobilità		Programmazione Integrata e Finanza	Regione
Crs Attivazione Pin/Registrazione consenso	Carta Crs - Siss	Ente Regione Lombardia		SALUTE	Regione
Dote ammortizzatori	Contributi, finanziamenti e agevolazione	Impresa e lavoro	Lavoro	Istruzione, Formazione e lavoro	Regione
Dote Formazione	Corsi	Istruzione e Formazione	Corsi Formazione	Istruzione, Formazione e lavoro	Regione
Dote lavoro	Ricerca lavoro	Impresa e Lavoro	Lavoro	Istruzione, Formazione e lavoro	Regione
Dote scuola	Contributi, finanziamenti e agevolazione	Formazione	Diritto allo studio	Istruzione Formazione e Lavoro	Regione
Fondo sostegno	Contributi,	Interventi			

affitti	finanziamenti e agevolazione	sociali	Casa	Opere pubbliche	Regione
Mutuo prima casa	Contributi, finanziamenti e agevolazione	Interventi sociali	Casa	Opere pubbliche	Regione
Reddito Autonomia – Anziani disabili	Contributi, finanziamenti e agevolazione	Interventi Sociali		Famiglia Solidarietà Sociale	Regione
Reddito Autonomia – Bonus Affitti	Contributi, finanziamenti e agevolazione	Interventi Sociali	Casa	Casa Housing Sociale e Pari Opportunità	Regione
Reddito Autonomia – Bonus Bebè	Contributi, finanziamenti e agevolazione	Interventi Sociali	Famiglia	Famiglia Solidarietà Sociale	Regione
Reddito Autonomia – Disoccupati	Contributi, finanziamenti e agevolazione	Impresa Lavoro	Lavoro	Istruzione Formazione e Lavoro	Regione
Reddito Autonomia – Esenzione E15	Contributi, finanziamenti e agevolazione	Salute	Assistenza sanitaria (ticket, prestazioni...)	SALUTE	Regione
Sisma Mantova	Contributi, finanziamenti e agevolazione	Sicurezza	Protezione Civile	Sicurezza Protezione Civile e Immigrazione	Regione

Prodotto o servizio offerto (Campo ad inserimento manuale obbligatorio)

L'operatore deve individuare il prodotto, il servizio o l'iniziativa offerta da Regione Lombardia per la quale il cittadino sta chiedendo informazioni (il campo deve essere compilato anche quando la competenza non è regionale o quando l'iniziativa non è disponibile). Il campo riporta di default "*Contributi, Finanziamenti e Agevolazioni*".

Le altre voci selezionabili sono:

- Accreditamento e Autorizzazioni
- Albi, registri ed elenchi
- Autoconsultazione
- Carta CRS – SISS
- Corsi
- Iniziative ed eventi
- Normativa e documentazione ¹
- Patronati, patrocini e sponsorizzazioni
- Pubblicazioni
- Ricerca Lavoro
- Servizi delegati a terze parti da Regione (visibile solo al personale che risponde alle lettere del Presidente)
- Tasse e Tributi

¹ In questa voce rientra anche la richiesta di documentazione con modalità di **accesso agli atti**. In questo caso nel campo "Specificazione domanda e note per l'inoltro" scrivere "Accesso agli atti".

² Nella voce "Altro" rientrano le domande generiche (vedi pag. 12).

- Altro ²

Per alcuni prodotti è impostata la compilazione automatica di alcuni campi della scheda:

PRODOTTO	TIPO DI DOMANDA	TEMATICA	SOTTOTEMATICA
Autoconsultazione	<ul style="list-style-type: none"> ○ Testi e Modulistica ○ Accesso e supporto applicazioni on-line 		
Ricerca di lavoro		Impresa e lavoro	Lavoro
Corsi		Formazione	

Tipo di domanda (Campo ad inserimento manuale obbligatorio).

L'operatore deve compilare questo campo ponendosi nell'ottica del cittadino ossia rilevando, nell'ambito del prodotto/servizio individuato, **l'informazione che il cittadino si aspetta**.

Sono previste le seguenti voci:

- Accesso e supporto per l'utilizzo di applicazioni on-line
- Contatti (chi? dove? indirizzi, nominativi, recapiti, orari, sedi)
- Compilazione della modulistica
- Criteri, modalità e procedure (chi e come...?)
- Graduatorie
- Iniziative non disponibili (pre-annunciate, ricorrenti, passate, auspicate) ³
- Reclami
- Stato avanzamento pratica
- Suggerimenti e segnalazioni
- Tempi (quando? pagamenti, scadenze)
- Testi e modulistica (cosa dice?)
- Richiesta di intervento e supporto (visibile solo al personale che risponde alle lettere del Presidente)
- Altro ⁴

Esempio:

Prodotto (contenuto della richiesta del cittadino): "ricerca lavoro".

L'operatore potrà fornire, in funzione del momento in cui avviene il contatto e delle caratteristiche dell'utente (età, stato di disoccupazione, istruzione, ecc.), informazioni diverse:

³ Se un'iniziativa non è disponibile, i campi Prodotto e Tematica devono essere compilati.

⁴ Il personale che risponde alle Lettere del Presidente deve contrassegnare questa voce quando il cittadino invia documentazione (progetti, invenzioni, scritti, ecc.) e/ richieste di collaborazione.

- Indirizzare alla consultazione di Borsa Lavoro, in questo caso il tipo di domanda sarà "contatti" con le modalità di cui al paragrafo "Inoltrato a", pag. 3
- Fornire il bando "Borse di studio per neolaureati", in questo caso il tipo di domanda sarà "criteri e procedure" e "testi e modulistica"
- Proporre dei corsi di formazione professionale perché l'utente è un disoccupato over 50, il tipo domanda sarà "Contatti" (se si tratta di corsi gestiti dalla Provincia), "testi e modulistica" (se si forniscono degli elenchi di corsi), "Criteri modalità e procedure" (se c'è il voucher).

Esempi di iniziativa non disponibile:

- Chiedono dei contributi per l'acquisto della prima casa, quando non è ancora aperto il bando.
- Chiedono in merito al riconoscimento della figura professionale di operatore in discipline bionaturali, previsto dalla LR n. 2 del 2005, prima che la Regione abbia provveduto a regolamentare la cosa.

L'operatore che, nel corso di uno **stesso contatto** e per un **medesimo prodotto**, fornisce più informazioni deve spuntare più voci.

Nel caso in cui invece uno stesso cittadino chieda informazioni relativamente a più oggetti (prodotti/servizi), l'operatore deve compilare più schede contatto selezionando l'opzione NO nel campo "Nuovo contatto".

Tematica e sottotematica (I campi sono ad inserimento manuale, la Tematica è obbligatoria)

La Tematica non deve essere confusa con la competenza interna a Regione Lombardia. L'operatore deve individuare la tematica che lo stesso cittadino, che non conosce l'organizzazione dell'Ente, selezionerebbe in caso di consultazione autonoma.

Una volta individuata la tematica il campo Sottotematica proporrà, se previste, solo le sottotematiche ad essa relative. Qualora non si riesca ad individuarne una, il sistema prevede la possibilità di lasciare il campo in bianco.

La seguente tabella riporta tutte le tematiche e le relative sottotematiche, se previste.

TEMATICA	SOTTOTEMATICA
Ambiente e Territorio	<ul style="list-style-type: none"> • Acqua, risorse idriche e assetto idrogeologico • Inquinamento • Caccia e pesca • Depuratori, discariche e rifiuti • Energia • Foreste e boschi • Montagna • Parchi, riserve/aree protette e beni ambientali
Associazionismo (no profit) e Volontariato	<ul style="list-style-type: none"> • Servizio civile
Cultura	<ul style="list-style-type: none"> • Beni culturali, archeologici, architettonici

	<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteche e archivi • Musei, mostre ed esposizioni • Spettacolo, Cinema e teatro
Edilizia e Urbanistica	<ul style="list-style-type: none"> • Barriere architettoniche • Certificazione energetica • Edilizia residenziale pubblica (Case popolari) • Edilizia sanitaria • Edilizia scolastica • Piani territoriali e di sviluppo (regolatori, di quartieri, centri storici, ecc.)
Ente Regione Lombardia	
Istruzione e Formazione	<ul style="list-style-type: none"> • Corsi FSE • Corsi professionali • Diritto allo studio • Formazione continua (voucher, ...) • Scuola e Università
Impresa e Lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • Agroindustria, azienda e produzione agricola • Artigianato • Commercio, fiere e mercati • Cooperative e terzo settore • Imprenditorialità femminile • Imprenditorialità giovanile • Nuova Imprenditorialità • Industria • Turismo • Internazionalizzazione • Lavoro • Piccole e medie imprese • Ricerca & Innovazione
Interventi sociali	<ul style="list-style-type: none"> • Anziani • Disabili • Casa • Dipendenze ed emarginazione • Famiglia • Minori • Stranieri
Mobilità	<ul style="list-style-type: none"> • Navigazione • Parcheggi • Piste ciclabili • Servizio ferroviario • Trasporti
Reti e Infrastrutture	
Ricerca e innovazione	
Salute	<ul style="list-style-type: none"> • Assistenza sanitaria (ticket, prestazioni, ...) • Farmacie e farmaci • Strutture sanitarie (aziende sanitarie locali, ospedali e altre strutture sanitarie) • Veterinaria
Sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> • sul lavoro • stradale • Protezione civile
Sport	
Turismo	
Orientamento sul territorio	

DG Regione (Campo obbligatorio solo se la competenza è regionale.)

Il menù propone le Direzioni Generali della Giunta regionale. Per i prodotti ricorrenti e per alcune tematiche e sottotematiche la compilazione avviene in automatico.

TEMATICA	SOTTOTEMATICA	DIREZIONE GENERALE	COMPETENZA
----------	---------------	--------------------	------------

Ambiente e Territorio	Caccia e pesca	Agricoltura	Regionale
	Foreste e boschi		
	Depuratori, discariche e rifiuti	Reti e servizi di pubblica utilità	Regionale
	Energia		
	Montagna	Nessuna DG associata	
	Parchi, riserve/aree protette e beni ambientali	Qualità dell'ambiente	Regionale
Cultura	Per tutte le sottotematiche	Cultura	Regionale
Edilizia ed Urbanistica	Barriere architettoniche	Casa e opere pubbliche	Regionale
	Edilizia residenziale pubblica		
	Certificazione energetica	Reti e servizi di pubblica utilità	Regionale
	Edilizia Sanitaria	Sanità	Regionale
	Edilizia scolastica	Istruzione, formazione e lavoro	Regionale
	Piani territoriali e di sviluppo	Urbanistica	Regionale
Formazione	Corsi FSE	Istruzione, formazione e lavoro	Regionale
	Diritto allo studio		Regionale
	Formazione continua (voucher)		Regionale
	Scuola e Università		Regionale
	Corsi Professionali	Provincia	
Impresa e Lavoro	Agroindustria, Aziende e Produzione Agricola	Agricoltura	Regionale
	Artigianato	Artigianato, nova economia, ricerca e innovazione tecnologica	Regionale
	Commercio, fiere e Mercati	Commercio	Regionale
	Imprenditorialità femminile	Nessuna DG associata	- Regionale (per SR)
	Imprenditorialità giovanile		- Punto Nuova Impresa (per il CC)
	Nuova imprenditorialità		
	Turismo	Giovani, Sport, Turismo e Sicurezza	Regionale
	Cooperative e Terzo settore	Nessuna DG associata	
	Industria		
	Internazionalizzazione		
	Lavoro		
	Piccole e Medie Imprese		
	Ricerca e Innovazione		
Interventi sociali	Anziani	Famiglia e solidarietà sociale	Regionale
	Dipendenze ed emarginazione		
	Disabili		
	Famiglia		
	Minori		
	Stranieri		
	Casa	Casa e opere pubbliche	Regionale
Mobilità	Navigazione	Infrastrutture e mobilità	Regionale
	Servizio Ferroviario		
	Trasporti		
	Parcheggi	Nessuna DG associata	
	Piste ciclabili		
Salute	Per tutte le sottotematiche	Sanità	Regionale
Sicurezza (*)	Protezione Civile	Polizia locale, prevenzione e protezione civile	Regionale
	Sul lavoro	Nessuna DG associata	
	Stradale		

(*) Per la tematica sicurezza è opportuno prestare particolare attenzione per individuare la competenza:
Le iniziative di sicurezza stradale (non strutturali) sono da attribuire alla DG Giovani, Sport, Turismo e Sicurezza, mentre quelle di tipo strutturale alla DC Programmazione Integrata della Presidenza.
Le iniziative relative alla sicurezza urbana, ai rischi incendi boschivi o incidenti rilevanti di tipo naturale o industriale sono invece in capo alla DG Polizia Locale, prevenzione e protezione civile.

Competenza (Campo ad inserimento manuale obbligatorio)

Quando il campo "DG Regione" risulta essere compilato, il campo "Competenza" assumerà di default il valore "*Regione*".

Se la richiesta NON è di competenza regionale individuare l'Ente **che può fornire l'informazione o il servizio al cittadino** selezionando una delle seguenti voci:

- Comune
- Comunità Europea
- Comunità Montane
- Provincia
- Stato
- Strutture sanitarie (ASL, Aziende Ospedaliere, ecc.)
- Camera di Commercio
- Università
- Punto Nuova Impresa (vedi Esempio 3)
- Altri Enti.

Se comunque vengono fornite le informazioni richieste il contatto dovrà evidenziarlo.

Esempio 1:

Vengono richieste informazioni sull'ecopass. Nella "Competenza" si selezionerà la voce "Comune" e nel campo "Risposta" si preciserà "Ecopass" dato che comunque si è fornita una prima informazione sulla base di informazioni contenute in banca dati.

Per evitare fraintendimenti si precisa che nel campo "Competenza" si deve indicare "di chi è l'iniziativa" cioè "chi ha deciso i criteri e le regole", anche se le modalità di gestione sono state demandate ad un altro Ente.

Esempio 2:

Vengono richieste informazioni su un bando del Piano di Sviluppo Rurale. Anche se il cittadino viene indirizzato alla Provincia per presentare la domanda, la competenza è comunque **regionale**, perché è la Regione che, nel definire la procedura, ha stabilito che la domanda venga presentata alle Province.

Esempio 3 :

Vengono richiesti contributi / finanziamenti per aprire un'impresa.

- a. Nel caso in cui si indirizzi l'utente al Punto Nuova Impresa il contatto andrà registrato come segue: Prodotto "Contributi e finanziamenti" - Tipo domanda "contatti" - Tematica "Impresa e Lavoro" - Sottotematica "Imprenditorialità Giovanile", "Imprenditorialità femminile" o "Nuova imprenditorialità" - Competenza "Punto Nuova Impresa".
- b. Nel caso in cui si risponda utilizzando informazioni contenute in Banca Dati (es.: Progetto Saturno) si registrerà: Prodotto "contributi e finanziamenti" - Tipo domanda "Criteri, modalità e procedure" - Tematica "Impresa e Lavoro" - Sottotematica "Nuova Imprenditorialità" - DG "Istruzione, Formazione e Lavoro" - Competenza "Regionale". Nel campo specificazione domanda si riporterà "Progetto Saturno"

Domande non di competenza e di contenuto generico

Spesso pervengono allo Sportello richieste generiche, in quanto l'utente lo individua come punto informativo sul territorio.

Tali richieste non sono rilevanti ai fini della CRM, che è finalizzata al miglioramento del servizio al pubblico e non all'attestazione del carico di lavoro degli sportelli. Tuttavia laddove l'operatore, in ragione dell'incidenza numerica o dell'onerosità della risposta, ritenga opportuno rilevare il contatto, la registrazione dovrà essere fatta come segue:

PRODOTTO	TIPO DI DOMANDA	TEMATICA	COMPETENZA NON REGIONALE
Altro	Contatti	Orientamento sul territorio	Selezionare la voce più appropriata o Altri Enti

Chi si occuperà dell'analisi dei contatti potrà in questo modo rilevare il disorientamento dei cittadini e valutare l'opportunità di segnalare a chi di dovere la carenza di sportelli informativi, segnaletiche inappropriate, campagne di comunicazione non chiare, ecc..

Specificazione domanda e note per l'inoltro (Campo a testo libero non obbligatorio)

In questo campo a testo libero è possibile inserire delle annotazioni per specificare richieste particolari o sottolineare eventi specifici.

Questo campo può essere utilizzato anche per fornire informazioni utili a chi (spazioRegione, Sede Territoriale o Direzione Generale) viene inoltrata la richiesta per la formulazione della risposta.

Risposta (Campo a testo libero non obbligatorio)

In questo campo è possibile dettagliare la risposta fornita al richiedente. E' in corso di valutazione la possibilità che, registrando il contatto da scheda, nel campo appaia in automatico il titolo della scheda della banca dati utilizzata per rispondere.

Risposta non disponibile

Attivando il flag l'Operatore mette in evidenza che relativamente alla domanda esplicitata nel campo "Specificazione domanda e note per l'inoltro" non è stata fornita una risposta al cittadino perché non disponibile o non reperibile. Prodotto e Tematica devono comunque essere individuati.

Gli operatori di back office dovranno:

- ricercare la risposta alla domanda formulata
- integrare le informazioni in Banca Dati.

Segnalazione al Back Office

Attivando il flag l'Operatore segnala alla Redazione la risposta ricercata dall'operatore e fornita al cittadino affinché venga verificata e valutata l'opportunità di inserirla in Banca Dati. Nei campi "Specificazione Domanda e note per l'inoltro" e "Risposta" dovranno essere forniti tutti gli elementi utili alla Redazione.

Questa segnalazione genera l'aggiornamento/integrazione nella Banca Dati.

Tipologia Utente (Campo ad inserimento manuale obbligatorio)

Il menù a tendina propone

- Cittadino
- Impresa (*ricomprendere in questa voce anche le cooperative*)
- Enti (*non solo enti pubblici, ma qualsiasi ente, anche le Associazioni*)
- Utente interno (*si intende i colleghi di Regione Lombardia, gli impiegati di altri enti vanno registrati come "cittadino"*)

Di default viene proposta la voce cittadino

Nuovo contatto

Di default si presenta il valore "si".

E' possibile cambiare in "no" nel caso in cui uno stesso cittadino chieda informazioni relativamente a più oggetti (prodotti/servizi) e sia pertanto necessario registrare più schede contatto.

Provincia

Si intende la Provincia di appartenenza dell'utente.

Sezione anagrafica della scheda

La scheda contatto ha una sezione che permette di identificare l'utente. Per utente si intende **il soggetto che si rivolge all'operatore** anche se chi usufruirà delle informazioni è persona diversa.

L'operatore deve fornire un *profilo dell'utente* in base alle informazioni rilevate nel corso della conversazione (Sesso e Professione).

La registrazione dei dati personali (Nome/Ragione Sociale, Cognome, Telefono, indirizzo e indirizzo di posta elettronica) è indispensabile quando il contatto viene inoltrato in modo che chi lo prende in carico sia in grado di contattare il richiedente per fornirgli la risposta.

Questo primo set di dati anagrafici potrà essere ampliato per rispondere alle esigenze informative delle singole strutture di Front Office. Infatti, partendo da questo set minimo di dati da rilevare in ogni occasione di contatto, sarà possibile individuare ulteriori dati di interesse che permettano di fare analisi sui singoli prodotti regionali o rilevare i fabbisogni espressi dai cittadini utilizzando dimensioni significative per uno specifico contesto di riferimento.

Inserimento contatti multipli

Con il nuovo sistema di rilevazione dei contatti non è più prevista la possibilità di inserire contatti multipli. Questa modalità infatti contrasta con le esigenze di profilazione dell'utente che stanno alla base della logica CRM. Anche a fronte di tematiche molto "gettonate" infatti deve rimanere la possibilità di precisare il più possibile l'esigenza espressa dall'utente. La precisazione del tipo di domanda ad es. permetterà di evidenziare l'incidenza del reclamo o del suggerimento (qualora emergano casistiche non previste dalla procedura) o dell'aspettativa che con la semplice rilevazione numerica dei contatti non emergerebbero.

Modifica della scheda contatto

Una scheda contatto salvata può essere corretta a condizione che ciò avvenga nella stessa giornata in cui si è registrato il contatto oppure se il contatto risulta "sospeso".

Aggiornamento tabelle

Le tabelle contenenti le voci proposte dai menù a tendina, sono visibili a tutti ma, a seconda della struttura di appartenenza dell'operatore, possono presentare voci diverse. La gestione delle tabelle è affidata alla redazione centrale di Milano. Ogni variazione deve essere comunicata al responsabile del Call Center affinché si disponga l'aggiornamento dell'applicativo utilizzato dagli operatori.