



Assistenza NoiPA

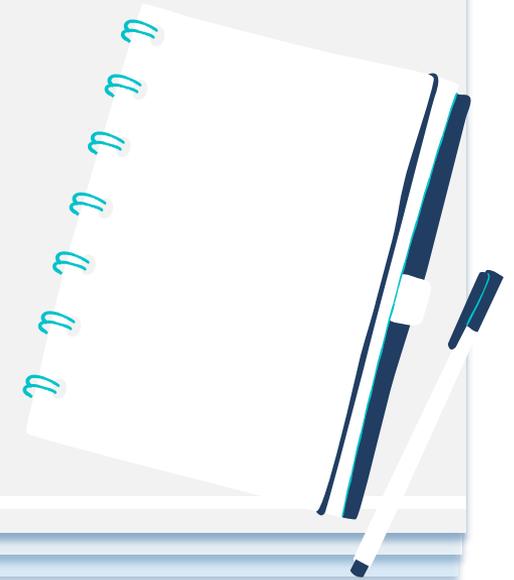
Linee guida sui processi di gestione e funzionamento del servizio

16 novembre 2021



Indice

- **Premesse e linee guida**
- 1 **I driver di progettazione**
- 2 **I canali di assistenza**
- 3 **Il modello organizzativo**
- 4 **I processi in uso per la gestione del servizio**
- 5 **Gestione e monitoraggio**
- 6 **Layer di evoluzione del servizio**
 - 6.1. Integrazione con altri strumenti/funzionalità
 - 6.2. Evoluzione del servizio
- 7 **Prossimi passi**



Premesse e linee guida

Le **linee guida sulle modalità di gestione e funzionamento del servizio** di Assistenza hanno l'**obiettivo** di:

TARGET DOCUMENTO

Utenza interna DAG-DSII e **Fornitori** coinvolti nella gestione del servizio di assistenza e dei processi e strumenti ad essa connessi

FINALITÀ

Sistematizzazione delle informazioni relative al servizio di assistenza in un **documento di raccolta e riepilogo delle logiche organizzative e di funzionamento e degli strumenti adoperati**, in ottica di:

- **valorizzazione** e **maggiore fruibilità** del patrimonio informativo disponibile;
- **agevolazione** del *knowledge transfer* da operare in corrispondenza di passaggi di consegne/ introduzione di nuovi attori e stakeholder nei processi/contesto di riferimento;
- **definizione** di una **base di riferimento**, in logica evolutiva, nello **sviluppo di strumenti ed applicativi** connessi all'Assistenza



I contenuti saranno progressivamente integrati rispetto a funzionalità e strumenti previsti dal nuovo modello Cloudify e target di riferimento identificato per il documento

1. I Driver di progettazione

Il modello per la gestione del servizio di assistenza NoiPA è stato progettato sulla base dei seguenti **principali driver**:



Adattabilità del modello
rispetto alle evoluzioni ed
al carattere incrementale
dei rilasci previsti da
Cloudify NoiPA



**Allineamento del
modello organizzativo e
composizione team di
lavoro** rispetto alla
numerosità e alle
competenze richieste per la
gestione ed erogazione del
servizio



**Evoluzione degli
strumenti
disponibili**
(es. nuovi strumenti di trouble
ticketing, di knowledge
management, di gestione
customer care, ...)

2. I canali di assistenza

Canali di accesso al servizio



Modulo Webform

Assistenza tramite interfaccia web, con campi popolabili in maniera differenziata in base alla tipologia di utenza/tematica



Caselle di Posta istituzionali

Canali istituzionali per la raccolta delle richieste pervenute direttamente agli Uffici della DSII



Protocollo RED

Strumento che raccoglie le richieste pervenute tramite PEC, con transito ed archiviazione sul sistema documentale



Assistenza telefonica

Numero telefonico dedicato, gestito dagli operatori del contact center



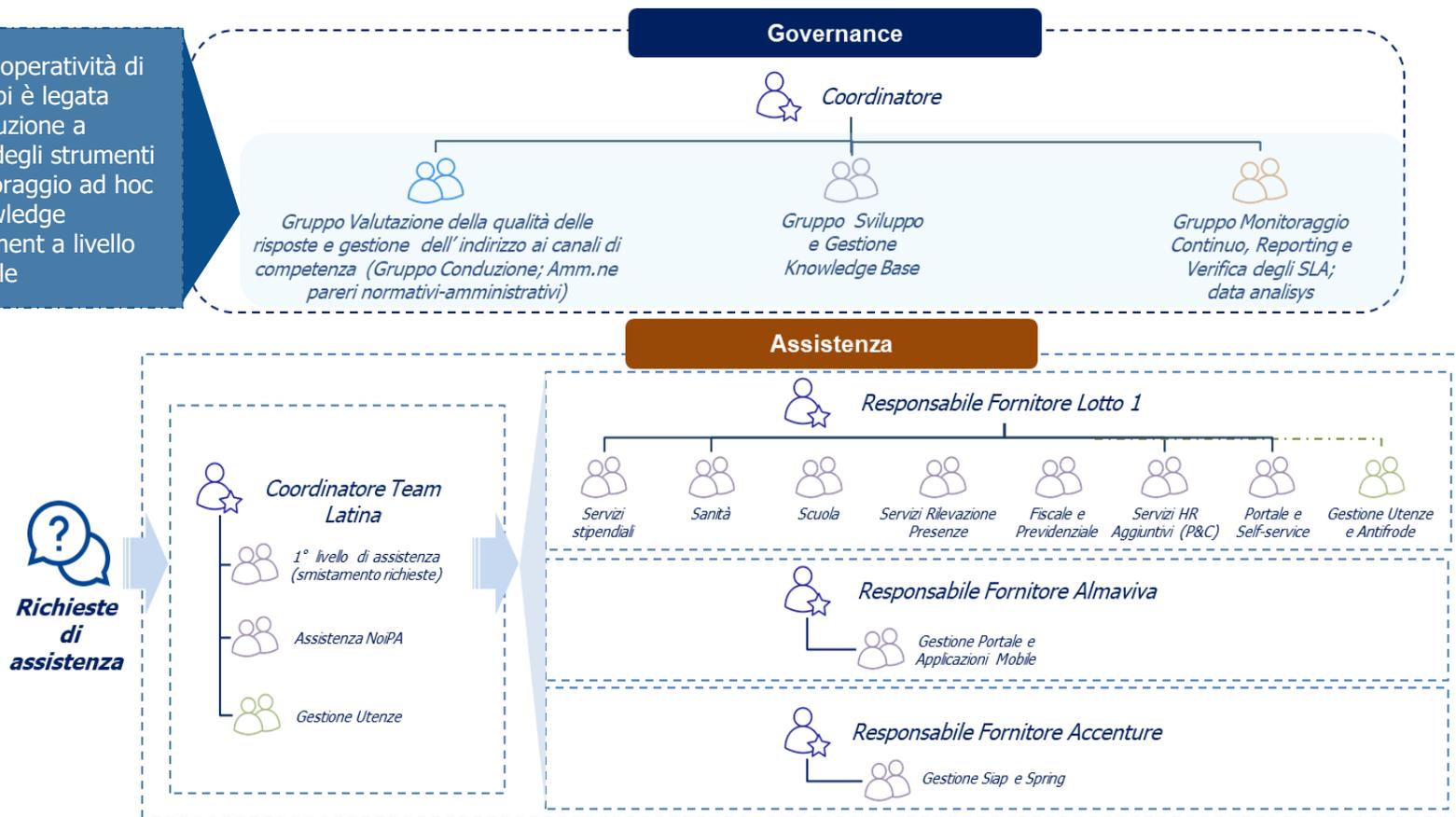
FAQ

Strumento a supporto per il servizio di assistenza agli utenti ed Enti gestiti, che offre la possibilità di consultare in autonomia le soluzioni proposte a problematiche segnalate più frequentemente nella sezione dedicata del Portale NoiPA.

3. Il modello organizzativo

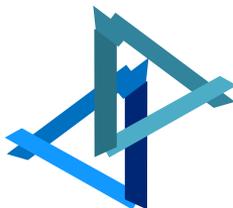
Il modello prevede il coinvolgimento di differenti attori, che espletano le loro funzioni a livello di **governance** (Amministrazione) ed **erogazione del servizio** (Team Amministrazione – Latina e Team del Fornitore). Di seguito, lo schema di dettaglio della vista funzionale delle strutture coinvolte.

La piena operatività di tali Gruppi è legata all'introduzione a regime degli strumenti di monitoraggio ad hoc e di knowledge management a livello direzionale



4. I processi in uso per la gestione del servizio

Nell'ambito del modello di gestione del servizio di assistenza, è possibile distinguere:



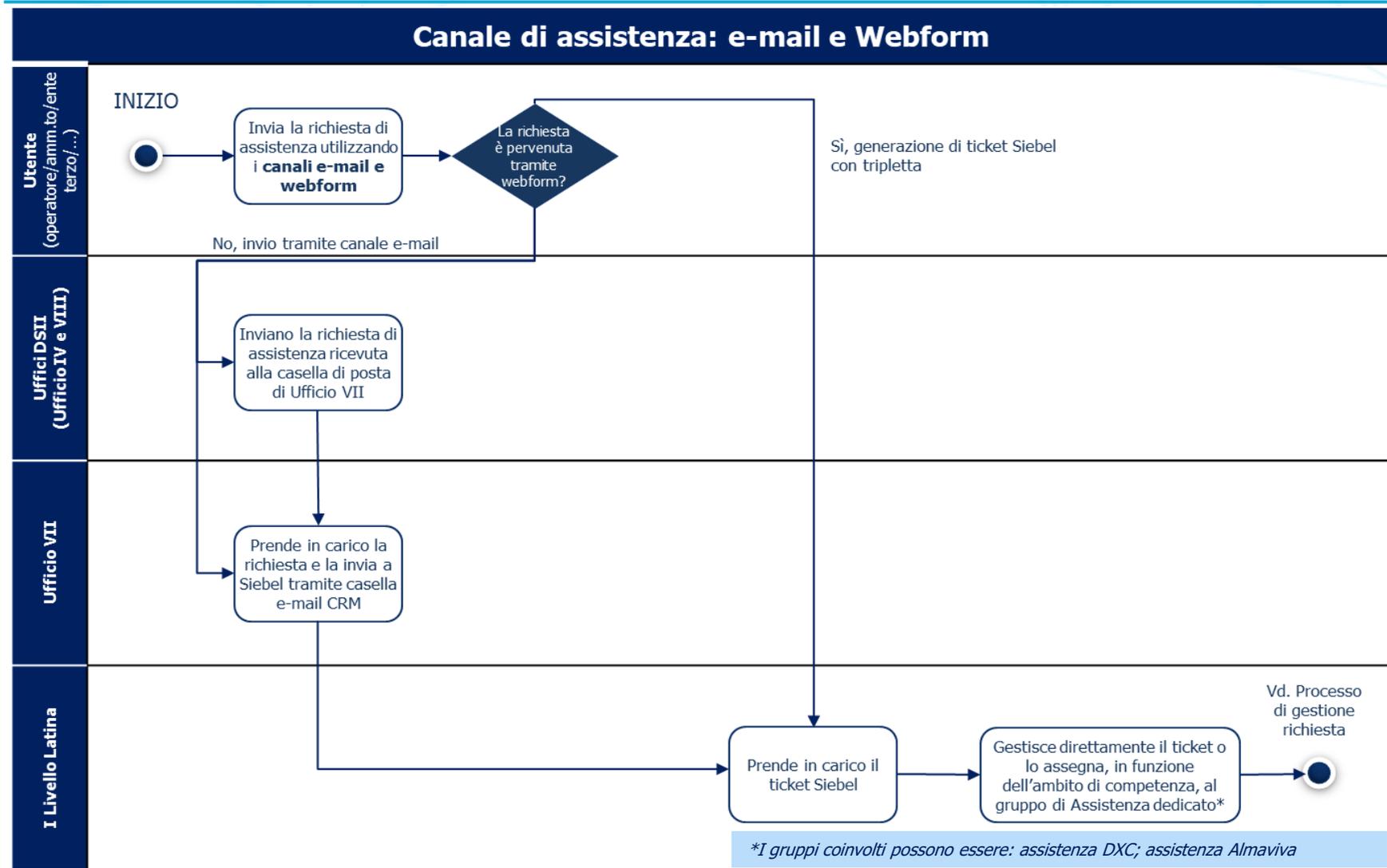
In base al **canale di provenienza** della richiesta di assistenza, è prevista l'attivazione di un differente processo per la sua corretta gestione ed indirizzamento sui Gruppi di competenza. Di seguito, si riporta il dettaglio dei processi attualmente in uso per la gestione delle richieste provenienti dai differenti canali di assistenza previsti.

Canali utilizzati



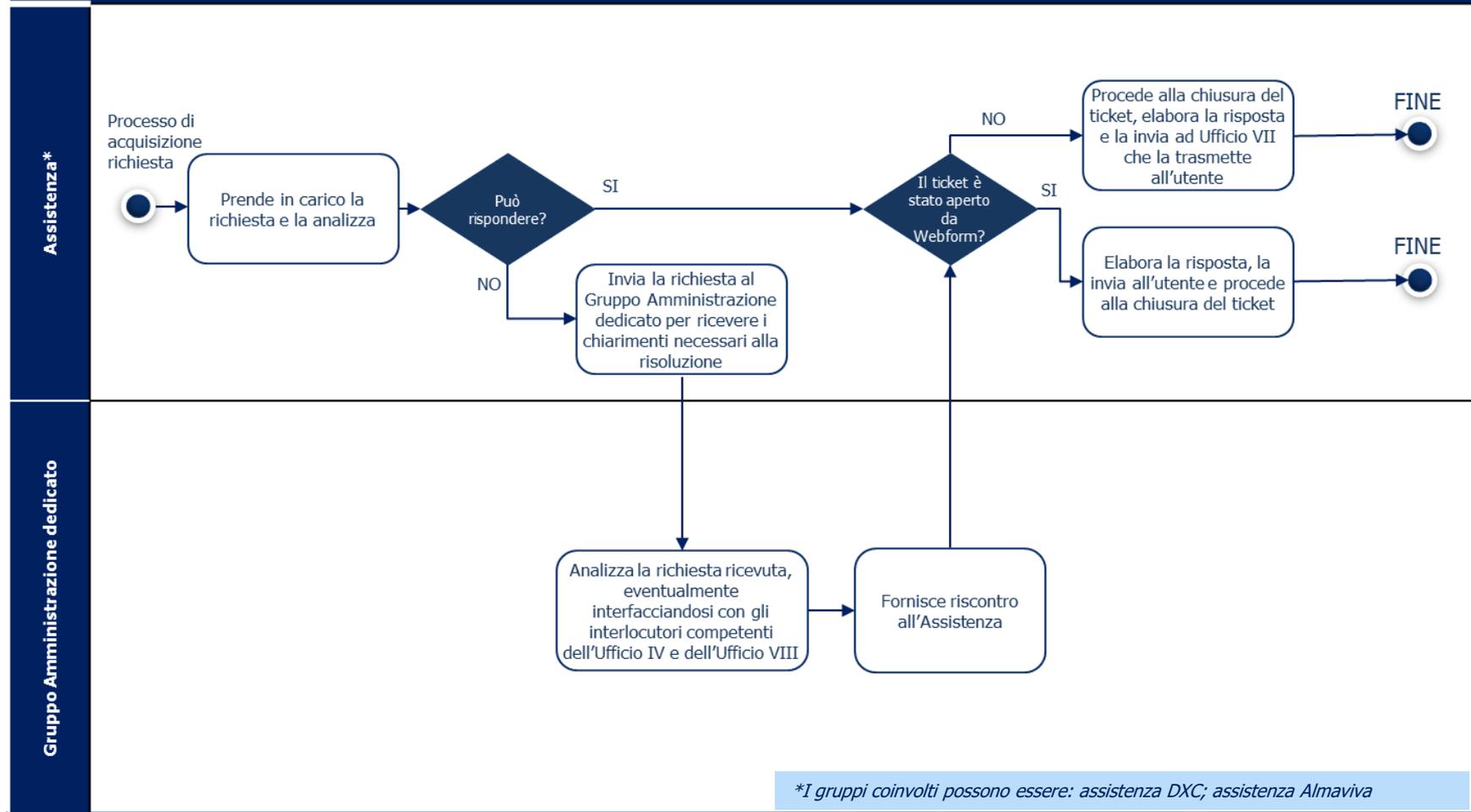
*Ad oggi, la linea telefonica viene utilizzata esclusivamente come canale per la gestione delle richieste di assistenza relative al servizio di verifica Green Pass ed è in corso di estensione per tutte le richieste su NoiPA

4.1. Processo di acquisizione delle richieste di assistenza

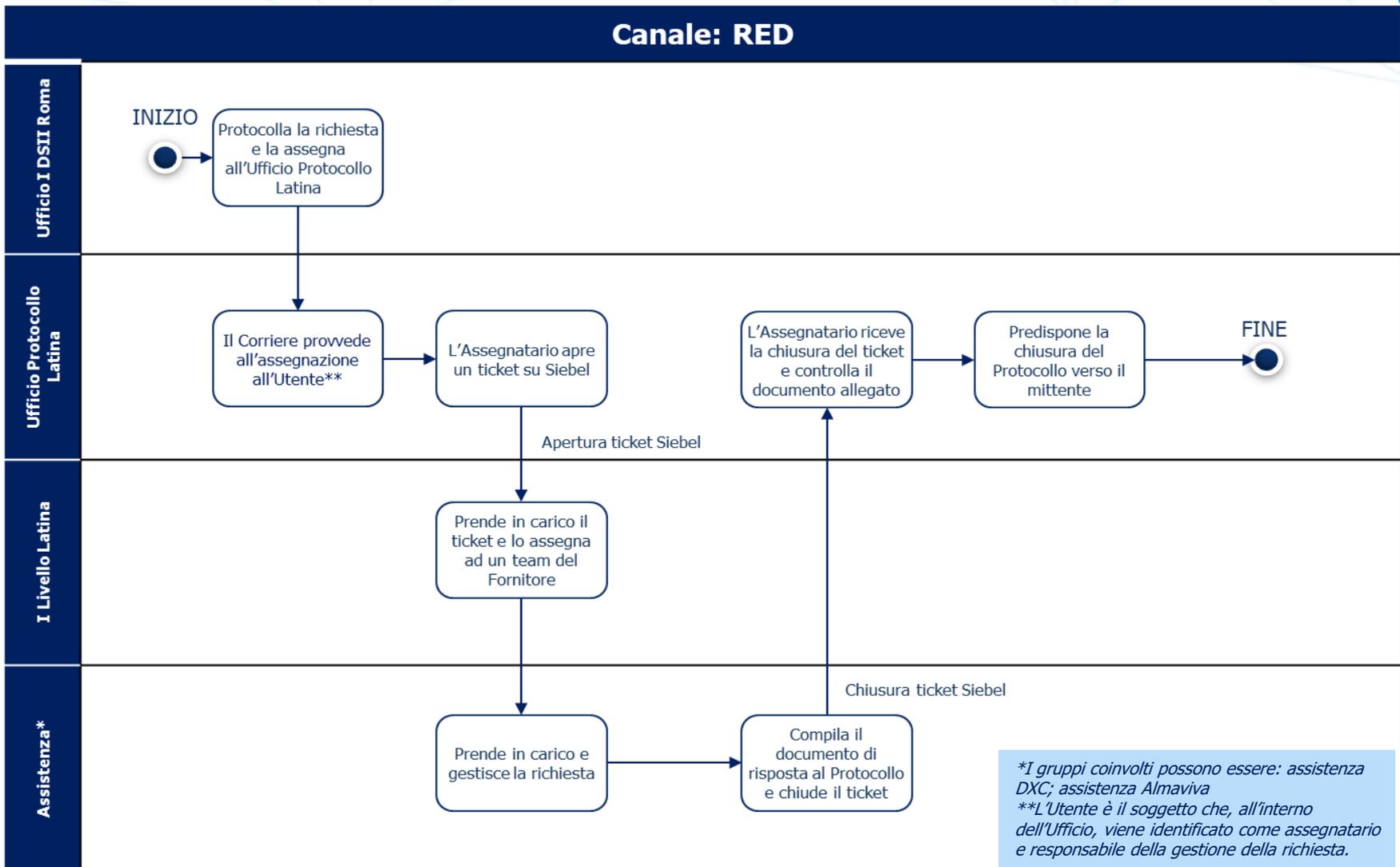


4.2. Processo di gestione delle richieste di assistenza

Canale di assistenza: e-mail e Webform

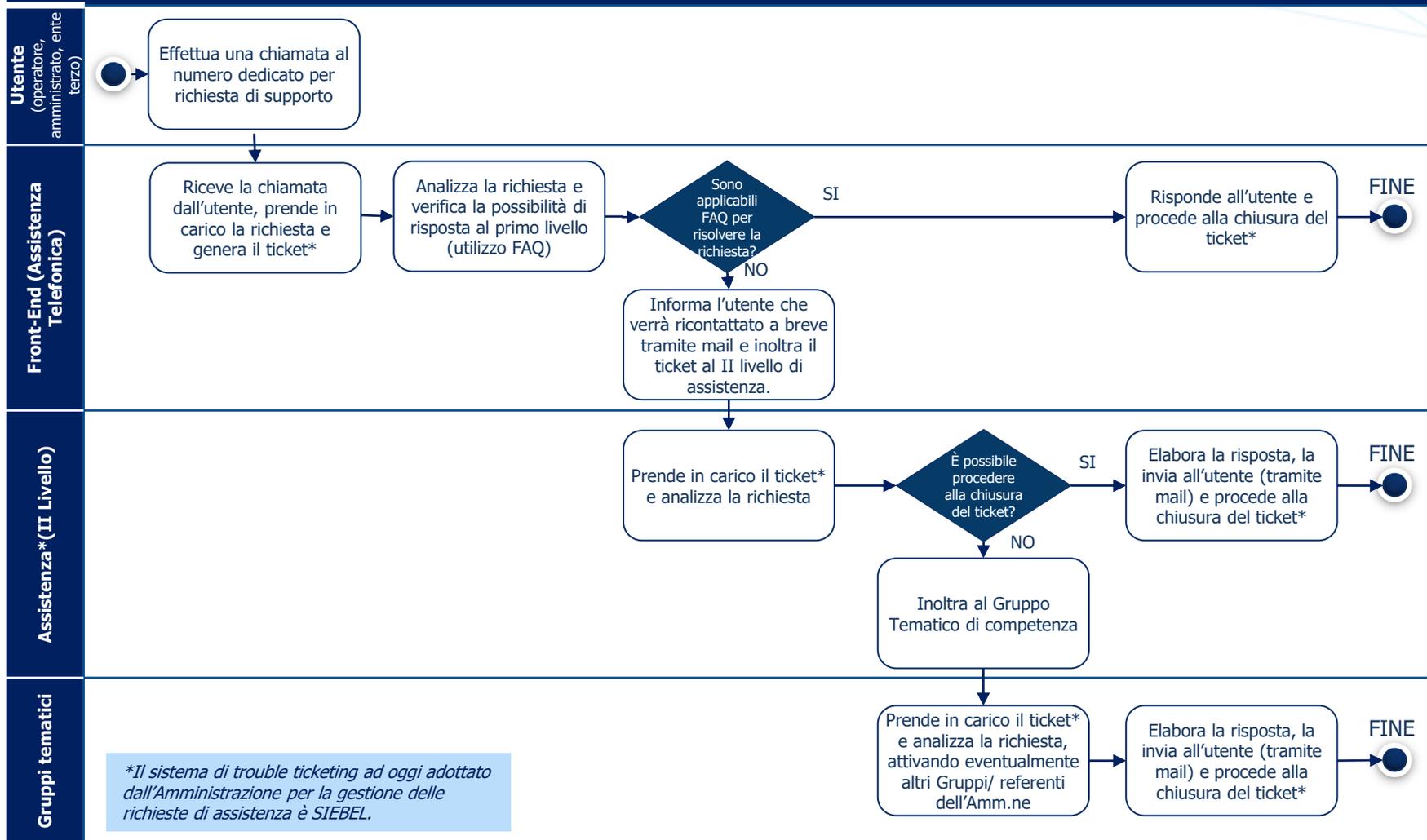


4.3. Processo di acquisizione/gestione delle richieste di assistenza



4.3. Processo di acquisizione/gestione delle richieste di assistenza

Canale di assistenza: Contact Centre



5. Gestione e monitoraggio

Attività che hanno lo scopo di **verificare il corretto funzionamento del modello di gestione dell'assistenza e monitorare l'andamento del servizio**, garantendo:

- la rapida rilevazione e gestione di eventuali **anomalie e criticità**
- l'identificazione di possibili **interventi migliorativi/evoluzioni dei servizi Noipa** (comunicazione, sviluppo, conduzione, demand, ...)
- il rispetto degli **SLA contrattuali**
- il mantenimento di **elevati standard qualitativi e di soddisfazione** da parte degli **utenti**

Nell'ambito del modello, sono stati previsti **strumenti** ed **azioni** ad hoc:

1. SAL periodico

Settimanalmente è previsto lo svolgimento di un SAL, nel corso del quale viene condiviso il prospetto dei dati aggiornati alla settimana precedente all'incontro, relativi all'andamento del servizio ed alla gestione dei carichi di lavoro assegnati ai differenti Gruppi. Si procede, inoltre, alla verifica dello stato di avanzamento degli interventi in corso, alla rilevazione di eventuali criticità ed alla definizione di azioni migliorative e correttive



2. Cruscotto per il Monitoraggio dell'Assistenza

Sono in corso le attività di realizzazione delle differenti viste consultabili, con possibilità di apposizione di specifici filtri (es. tripla, range temporale di riferimento, ...) ed accesso a strumenti di reporting, su un Cruscotto ad hoc. Tale strumento, che sarà disponibile a partire da dicembre 2021, consentirà di accedere in maniera immediata alle informazioni e di operare un monitoraggio continuo dell'andamento del servizio



6. Layer di evoluzione del servizio

In considerazione dei **futuri rilasci previsti nell'ambito di Cloudify NoiPA** e del progressivo **ampliamento del bacino di utenza** al quale si andrà incontro nei prossimi anni, con conseguente **diversificazione della numerosità e livello di complessità delle esigenze di supporto manifestate**, è essenziale prevedere interventi adeguativi del servizio di assistenza sotto due profili:



6.1. Integrazione con altri strumenti/funzionalità

Di seguito, si riporta l'insieme di alcuni degli strumenti e funzionalità per il quale a tendere dovrà essere prevista la definizione di meccanismi di integrazione e di scambio di flussi informativi.



Portale di Customer Care

Integrare le funzionalità del Portale di Customer Care con:

- **Gli strumenti a disposizione per l'invio di richieste di assistenza (Webform)**, ad esempio, prevedendo un **meccanismo di valutazione rapida del servizio** appena ricevuto (like/dislike, rating su scala di valori, ...) a chiusura dell'iter di richiesta
- **I dati raccolti tramite il Cruscotto di Monitoraggio**, per la **corretta lettura dei informazioni** sull'andamento del servizio **in relazione al livello di qualità percepita** dagli utenti



Strumenti di formazione/Up-skilling

Identificare meccanismi di integrazione degli strumenti di formazione/upskilling con **le informazioni legate alle triplette/contenuti emersi come maggiormente "critici"** sulla base delle richieste ricevute, per la **raccolta esigenze e lo sviluppo di eventuali contenuti** formativi mirati



Strumenti di knowledge management

Raccordare ed integrare **l'insieme delle specifiche conoscenze** raccolte mediante **l'attività di assistenza** (es. identificazione problematiche ricorrenti/aggiornamento FAQ) con il **patrimonio informativo a disposizione della DSII**. Questo, al fine di agevolare le attività di:

- **aggiornamento continuo degli strumenti e delle logiche utilizzate**
- **definizione di processi di scambio flussi informativi IN/OUT** (in considerazione del carattere progressivo dei rilasci Cloudify)

6.2. Evoluzione servizio di Assistenza

Nell'ambito di quanto definito nel nuovo Modello di Servizio, il servizio di Assistenza può essere erogato in due differenti modalità: **Assistenza via web** e **Assistenza dedicata**.

Le fasi di gestione dell'Amministrazione



I servizi da catalogo

Modalità di erogazione

Sotto-servizi



Servizio disponibile per tutti



Servizio attivabile su richiesta

* Le Amministrazioni attualmente gestite in NoiPA per i servizi già attivi, saranno migrate sul nuovo sistema

- Attività a carico dell'Amministrazione
- Supporto da parte della DSII
- Ulteriori servizi dedicati

6.2. Evoluzione servizio di Assistenza



Assistenza via web

Il servizio di assistenza è accessibile direttamente **tramite interfaccia web**.

L'assistenza permette di andare incontro in maniera rapida e mirata alle richieste degli utenti e di veicolare efficacemente informazioni e conoscenze finalizzate a supportare i processi di acquisizione, avvio e utilizzo dei servizi messi a disposizione.

Possibili strumenti

Webform



Portale
Customer
Care (es. chatbot)



Gruppi
social



Assistenza dedicata

Il servizio di assistenza dedicata mette a disposizione assistenza mirata per la risoluzione di particolari istanze relative ai servizi NoiPA, anche riferita a **singoli target di utenza** o **campagne di assistenza temporalmente limitate** (es. in concomitanza del rilascio di nuove funzionalità), oppure per la **richiesta di informazioni di dettaglio**.

Possibili strumenti

Indirizzi di
posta
dedicati



Telefono



Portale
Customer
Care (es. live chat)



Prossimi passi

Di seguito, si riportano i **primi passaggi operativi** da prevedere in ottica di potenziamento delle funzionalità del servizio As-Is e per l'evoluzione dello stesso in rispondenza al nuovo Modello di Servizio.



Canali/strumenti di gestione del servizio (modello As-Is)

Valutare la possibilità di:

- **Rendere permanente** l'uso del **canale di assistenza telefonica**, oltre il periodo nel quale sarà attivo il servizio di verifica Green Pass, con estensione della copertura a diversi ambiti tematici;
- **Identificare uno strumento di trouble ticketing alternativo rispetto a SIEBEL;**
- **Identificare flussi di input/output e meccanismi di scambio di informazioni** fra il servizio di assistenza e altri servizi e strumenti previsti nell'ambito dell'organizzazione.



Evoluzione del servizio (modello To-Be)

Procedere a:

- **Adeguare il modello organizzativo proposto** (identificazione di soggetti coinvolti, ruoli e responsabilità) rispetto alla necessità di gestione delle due differenti modalità di erogazione del servizio previste dal Modello di Servizio Cloudify (Assistenza via web e Assistenza dedicata);
- **Introdurre nuovi strumenti di raccolta e gestione delle richieste di assistenza** (es. chatbot, live chat, ...);
- **Allineare le competenze/le conoscenze del team** alle esigenze specifiche legate alle differenti tipologie d'utenza, con particolare riferimento all'attivazione on demand dell'Assistenza dedicata;
- **Definizione dei nuovi processi** di gestione ed erogazione del servizio e di quelli dedicati a garantire il miglioramento continuo.