



COMUNE DI PALERMO

AREA INNOVAZIONE TECNOLOGICA,
COMUNICAZIONE, SPORT E AMBIENTE

STAFF CAPO AREA
U.O. SVILUPPO TECNOLOGICO

Palermo, 03/12/2014

Prot.n° 984271

Responsabile del Procedimento: D.ssa Vincenza Simonte (v.simonte@comune.palermo.it Tel. 091 7405608)

Oggetto: Attivazione interfaccia vocale sul servizio di “Contact Center numero verde 80060616”

Trasmissione via e-mail

MINUTA

A Tutti i Dirigenti

A Uffici e Servizi

LL.SS.

Si comunica che da giorno 10 Dicembre p.v. avrà luogo la startup dell’interfaccia vocale del servizio di “Contact Center numero verde 80060616”, reso dalla Società Sispi nell’ambito del Servizio di Conduzione Tecnica del SITEC.

Il servizio di nuova implementazione, oggetto di valutazione della scrivente Area, è volto a migliorare l’efficacia e l’efficienza dei servizi resi all’Amministrazione Comunale dalla Società Sispi.

L’interfaccia vocale non è da considerarsi un semplice risponditore automatico, ma un sistema di gestione capace di collegare le richieste di intervento all’aggiornamento continuo dei diversi assett operativi.

A far data dal 10 c.m. l’utente che chiamerà il Contact Center per le problematiche inerenti i servizi di assistenza tecnica, dovrà digitare la propria matricola e riceverà una risposta automatica di benvenuto al servizio con la possibilità di scegliere tra n. 2 opzioni:

- 1) **Per segnalare una anomalia riguardante PLI o stampante**, l’utente dovrà fornire il numero di PLI del computer o il numero ST della stampante e attendere la risposta dell’operatore per completare la segnalazione.

*Palazzo Palagonia - Via del IV Aprile nr. 4 – 90133 Palermo
Tel. 091.7405632 Fax 091.7408521
C.F. 80016350821*

innovazione tecnologica@comune.palermo.it - sisteminformativi@comune.palermo.it

Per segnalare una anomalia diversa da PLI o stampante, l'utente dovrà attendere, comunque, la risposta dell'operatore.

Dopo aver completato la segnalazione verrà rilasciato un numero di intervento (occorre conservare il numero per poter verificare lo stato della propria richiesta o per sollecitarla)

2) Per conoscere lo stato della propria richiesta o sollecitarla, (la funzione di sollecito potrà essere effettuata trascorse la 48 ore previste), l'utente dovrà inserire il numero di intervento precedentemente comunicato in fase di apertura del servizio di Contact Center.

Si precisa che il sistema di interfaccia vocale di risposta, è stato realizzato affinché l'utente possa alla fine del processo automatizzato, anche in caso di digitazione errata di dati, sempre e comunque parlare con un operatore, ad eccezione della segnalazione di primo sollecito gestita in modalità automatica.

Cordiali saluti

Il Capo Area
F.to dott.ssa Daniela Rimedio