

*Monitoraggio esterno*

**REGIONE BASILICATA**

# **Piano di monitoraggio**

**Resoconto II semestre 2022**

*Contratto*

*“Soluzioni e servizi avanzati a supporto  
dell’Agenda Digitale”*

*Lista di distribuzione*

Responsabile della Transizione al Digitale	Dr. Nicola Antonio Coluzzi
RUP del contratto	Ing. Salvatore Panzanaro
DEC del Contratto	Ing. Salvatore Panzanaro

## Sommario

PREMESSA .....	2
SUPPORTO ALL'AGENDA DIGITALE .....	3
ATTIVITA' PRESSO DIPARTIMENTO PROGRAMMAZIONE E FINANZE .....	3
SUPPORTO INNOVAZIONE .....	3
TRIBUTI .....	3
UFFICIO STAMPA .....	3
SPORTELLO AL CITTADINO .....	4
SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA.....	4
DIPARTIMENTO POLITICHE DELLA PERSONA .....	4
DIPARTIMENTO AGRICOLTURA.....	4
BUR REGIONALE .....	4
ASSISTENZA TECNICA .....	5
ANALISI .....	6
ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME.....	7
CONTACT CENTER E CUP.....	8
ANALISI .....	9
ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME.....	11
Allegati: schede "Piano Miglioramento CUP – Contat Center" .....	13

## PREMESSA

Il presente report semestrale è relativo al piano di monitoraggio del Contratto “Acquisizione di soluzioni e servizi avanzati a supporto dell’Agenda Digitale” (Rep 1151 del 05/05/2022 sottoscritto con il RTI Datacontact/Lucana Sistemi/Cooperativa EDP La Traccia subentrato, a seguito della sentenza del Consiglio di Stato Sez.V N. 8744 del 31/12/2021, al RTI GPI/Publisys rep. 698 del 29/04/2021), a tutto il 31/12/2022.

Nelle pagine seguenti sono elencate le attività previste del progetto suddivise per ambiti che fanno parte integrante del progetto e concorrono pienamente al raggiungimento dell’obiettivo previsto.

## **SUPPORTO ALL'AGENDA DIGITALE**

*Le Aree di servizio previste dal progetto riguardano le attività di supporto all'Agenda Digitale di seguito enunciate per tipologia o locazione d'intervento, i dettagli sono riportati nei Report Trimestrali conservati agli atti dell'Ufficio Amministrazione Digitale (REPORT ATTIVITÀ SAL GIUGNO 2022 - REPORT ATTIVITÀ SAL LUGLIO – SETTEMBRE 2022 - REPORT ATTIVITÀ SAL OTTOBRE – DICEMBRE 2022).*

### **ATTIVITA' PRESSO DIPARTIMENTO PROGRAMMAZIONE E FINANZE**

#### **SUPPORTO INNOVAZIONE**

*Attività svolte:*

- *Supporto presso l'ufficio Speciale per l'Amministrazione Digitale*
- *Supporto presso la Direzione Generale per la Programmazione e la Gestione delle Risorse Strumentali e Finanziarie.*
- *Supporto presso Consigliera regionale di Parità*
- *Attività di supporto presso la Direzione Generale per lo Sviluppo Economico, il lavoro e i servizi alla comunità*

#### **TRIBUTI**

*Attività svolte:*

- *Sportello FrontOffice*
- *Attività in BackOffice*

#### **UFFICIO STAMPA**

*Attività svolte:*

- *Supporto relative al Centro Multimediale Regionale*
- *Supporto all'Ufficio Stampa della Giunta Regionale nella organizzazione delle attività interne e nella gestione delle attività esterne*

### **SPORTELLO AL CITTADINO**

Attività svolte:

- *Sportello FrontOffice*
- *Attività in BackOffice*

### **SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA**

Attività svolte:

- *Supporto presso l'ufficio di Gabinetto del Presidente*

### **DIPARTIMENTO POLITICHE DELLA PERSONA**

Attività svolte presso:

- *Direzione Generale del Dipartimento Politiche della Persona della Regione Basilicata;*
- *Ufficio Pianificazione Sanitaria del Dipartimento Politiche della Persona della Regione Basilicata;*
- *Altri Uffici del Dipartimento;*

### **DIPARTIMENTO AGRICOLTURA**

Attività svolte presso:

- *Dipartimento Politiche Agricole, Alimentari E Forestali*

### **BUR REGIONALE**

Attività svolte presso:

- *Ufficio Stampa e Comunicazione del Presidente della Giunta Regionale IJRP Formazione*

## **ASSISTENZA TECNICA**

*Gli attuali servizi di assistenza tecnica, erogati come da richiesta del RUP del contratto in essere*

*Attività svolte:*

- *Assistenza piattaforma Bandi Regionali ed Enti strumentali*
- *Assistenza sistemi informativi regionali*

**ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME AREA SUPPORTO ALL'AGENDA DIGITALE**

- ❑ *Verbali visite ispettive*
- ❑ *Valutazioni dei reclami da parte degli utenti*
- ❑ *Rilievi e prescrizioni della committenza*
- ❑ *Avanzamento dati economici*
- ❑ *Stato programma di progetto*
- ❑ *Prestazioni dei servizi attraverso gli indicatori definiti negli SLA*
- ❑ *Azioni correttive e preventive*
- ❑ *Studi di fattibilità e documentazione inerente a nuovi progetti per l'Agenda Digitale*
- ❑ *Azioni a seguire da precedenti resoconti*
- ❑ *Attività formative effettuate ed efficacia delle azioni*
- ❑ *Modifiche al sistema di monitoraggio*
- ❑ *Raccomandazioni per il miglioramento*

**ANALISI****VERIFICHE ISPETTIVE**

*Dati in ingresso: Verbali visite ispettive*

- *Verifica ispettiva del 20/05/2023 presso Ufficio Amministrazione Digitale*

**INFORMAZIONI DI RITORNO DA PARTE DELLE UTENZE E DELLA COMMITTENZA****PRESTAZIONI DEI PROCESSI**

*Dati in ingresso: Registro operazioni svolte.*

*Le attività sono state svolte su diretto controllo del committente, non sono stati registrate criticità o reclami.*

**ATTIVITA' FORMATIVE EFFETTUATE**

*Dati in ingresso:*

*Sono stati somministrati i corsi relativi a:*

- *formazione obbligatoria (L.626, Sicurezza e rischi specifici DI 81/2008, Qualità, ecc.) tramite FAD;*
- *applicativo Folium, software per la gestione univoca del documento informatico in ottica di semplificazione e centralizzazione delle operazioni di gestione documentale;*

**ANALISI NUOVI PROGETTI AGENDA DIGITALE E DEFINIZIONE INDICATORI DI MONITORAGGIO**

*Dati in ingresso*

*n/a*

**ANALISI E MIGLIORAMENTO**

*Dati in ingresso: SLA*

*I Livelli di Servizio per il servizio sono stati rispettati nelle attività ove previsti.*

**AZIONI A SEGUIRE DI PRECEDENTI RESOCONTI**

*n/a*

**ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME****RACCOMANDAZIONI PER IL MIGLIORAMENTO EFFICACIA DEI PROCESSI**

*n/a*

**MIGLIORAMENTO DELLE PRESTAZIONI IN RELAZIONE ALLE RICHIESTE DEL CLIENTE**

*Integrazione sistema di monitoraggio con le nuove variazioni organizzative.*



## CONTACT CENTER E CUP

### PREMESSA

*Il presente report semestrale è relativo al piano di monitoraggio del Contratto "Acquisizione di soluzioni e servizi avanzati a supporto dell'Agenda Digitale" (Rep 1151 del 05/05/2022 sottoscritto con il RTI Datacontact/Lucana Sistemi/Cooperativa EDP La Traccia subentrato, a seguito della sentenza del Consiglio di Stato Sez.V N. 8744 del 31/12/2021, al RTI GPI/Publisys rep. 698 del 29/04/2021), a tutto il 31/12/2022.*

*Nelle pagine seguenti sono elencate le attività previste del progetto suddivise per ambiti che fanno parte integrante del progetto e concorrono pienamente al raggiungimento dell'obiettivo previsto.*

*Le Aree di servizio oggetto della presente relazione sono i servizi di contact center multicanale per la prenotazione delle prestazioni specialistiche ambulatoriali erogate da parte delle strutture sanitarie pubbliche regionali (CUP) e per l'assistenza degli utenti che accedono ai servizi online.*

*I servizi avanzati di Call Center inbound e outbound multicanale possono riassumersi sommariamente in:*

- *Servizi con operatori che ricevono o effettuano le chiamate (inbound/outbound) in modalità multicanale, ulteriormente suddivisi in due diverse tipologie di servizio:  
A. CONTACT CENTER  
B. CUP (Centro Unico Prenotazioni sanitarie)*
- *Servizi senza operatore per gestire le chiamate inbound in modo automatico attraverso risponditore automatico (IVR).*
- *Postazione di monitoraggio per la gestione del contratto e la verifica dei livelli di servizio.*

### ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME

- ❑ *Verbali visite ispettive*
- ❑ *Valutazioni dei reclami da parte degli utenti*
- ❑ *Rilievi e prescrizioni della committenza*
- ❑ *Avanzamento dati economici*
- ❑ *Stato programma di progetto*
- ❑ *Prestazioni dei servizi attraverso gli indicatori definiti negli SLA*
- ❑ *Azioni correttive e preventive*
- ❑ *Azioni a seguire da precedenti resoconti*

- ❑ *Attività formative effettuate ed efficacia delle azioni*
- ❑ *Modifiche al sistema di monitoraggio*
- ❑ *Raccomandazioni per il miglioramento*

## **ANALISI**

### **VERIFICHE ISPETTIVE**

*Dati in ingresso:*

*n/a*

### **INFORMAZIONI DI RITORNO DA PARTE DELLE UTENZE E DELLA COMMITTENZA**

*Dati in ingresso:*

*n/a*

### **PRESTAZIONI DEI PROCESSI**

*Dati in ingresso: Report del sistema informatico aziendale.*

*CUP*

*Dall'analisi dei dati permane una spiccata concentrazione del traffico nella fascia oraria 8:00-10:00 e il lunedì mattina in modo particolare, giorno della settimana in cui le strutture sanitarie "aprono" le agende, dovuta alla richiesta massiva di utenti con prescrizioni mediche in classe di priorità*

*Si evidenzia, nelle prime 3 settimane di avvio del servizio da parte del RTI subentrato, un picco di chiamate nettamente superiore alla media, con punte superiori ai 5.000 contatti.*

*La recente introduzione del nuovo software di prenotazione Amico Cup impatta negativamente sulla durata del tempo medio di gestione del contatto in quanto gli operatori continuano ad utilizzare anche il vecchio applicativo sul quale sono presenti informazioni che non sono presenti sul nuovo applicativo Amico Cup.*

*Tali circostanze influiscono negativamente sugli altri parametri monitorati, infatti si riscontra l'aumento del tempo medio di durata del contatto telefonico, superiore ai 4 minuti, e una diminuzione del numero di chiamate servite entro la soglia contrattuale (95% delle chiamate in 20").*

#### **CONTACT CENTER**

*Le tipologie di richieste, che pervengono attraverso i vari canali, al Centro servizi regionale sono molteplici e riguardano diversi ambiti ai quali si è aggiunto, a partire da ottobre 2022, il "Bonus gas" che ha aumentato i volumi di attività del 35% circa.*

*Inoltre, l'attività di help desk telefonico consiste anche in richieste di assistenza su attivazione e cambio password sulle caselle PEC, supporto nella configurazione della PEC sul proprio client di posta, attivazione app OTP e utilizzo della firma digitale remota, uso del token di firma digitale, accesso alla pagina riservata e utilizzo dell'Otp generator di SPID.*

*Pertanto, tali attività di assistenza telefonica comportano un maggiore tempo di contatto con l'operatore con la conseguenza di una maggiore attesa da parte di altri utenti per parlare con l'operatore*

#### **ATTIVITA' FORMATIVE EFFETTUATE**

*Dati in ingresso: Relazioni trimestrali delle attività*

*È stata erogata una formazione supplementare sul nuovo applicativo Amico Cup agli operatori del CUP al fine di superare le criticità legate all'utilizzo della procedura.*

*L'efficacia della formazione è dimostrata dalla maggiore operatività degli operatori sulla nuova procedura.*

#### **MISURAZIONE ANALISI E MIGLIORAMENTO**

*Dati in ingresso*

- *Report economici*
- *Reclami*
- *Registro non conformità*
- *SLA*

*I Livelli di Servizio per il servizio Cup sono stati rispettati per tutti i parametri monitorati, fatta eccezione per il "Tempo medio di soluzione al primo contatto", Percentuale chiamate entranti perse "e il "Tempo Massima d'attesa" mentre per il servizio Contact Center non sono stati rispettati solo per "Tempo Massima d'attesa".*

#### **AZIONI A SEGUIRE DI PRECEDENTI RESOCONTI**

### **ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME**

#### **RACCOMANDAZIONI PER IL MIGLIORAMENTO EFFICACIA DEI PROCESSI**

*Analizzando i dati emerge la necessità, per quanto riguarda il CUP, di introdurre una coda dedicata per la gestione delle richieste in priorità contestualmente all'anticipazione dell'orario di apertura del servizio alle ore 7:00.*

*Al fine di migliorare le performance del Contact Center riguardanti il tempo massimo di attesa si ritiene opportuno procedere alla formazione, sulle varie tematiche gestite, ad un maggior numero di operatori di front end, in modo tale da che tutti possano essere in grado di accogliere le diverse tipologie di richiesta e indirizzare al back office solo le richieste più complesse.*

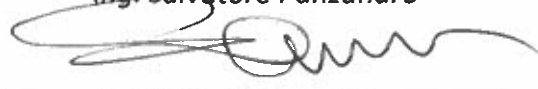
#### **MIGLIORAMENTO DELLE PRESTAZIONI IN RELAZIONE ALLE RICHIESTE DEL CLIENTE**

Potenza li 20/01/2023

*Firma*

*Il Dirigente di Monitoraggio*

*Ing. Salvatore Panzaro*



---

*Il Responsabile dell'area Innovazione  
Digitale*

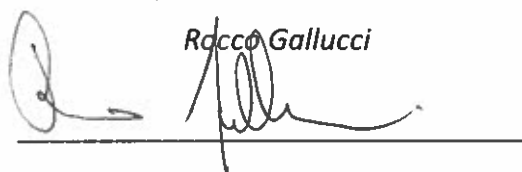
*Michele Ciani*



---

*Il Responsabile dell'Area CUP*

*Rocco Gallucci*



---

CUP

PROCESSO	OBIETTIVO	INDICATORE E UNITA' DI MISURA	VALORI al 31/12/2022.	VALORI DA RAGGIUNGERE al.....	MODALITA' /DOCUMENTI DI RILEVAZIONE	VALORI RAGGIUNTI	AZIONI DA INTRAPRENDERE	RISORSE	
GESTIONE DEGLI SLA	<b>Monitoraggio tempo massimo di attesa</b>	% di chiamate risposte entro 20"	59.49%	95% dei casi	Database delle chiamate/Resoconti trimestrali.		Introduzione di una coda dedicata per la gestione delle richieste in priorit�		
					Responsabile: DT	<b>OBIETTIVO RAGGIUNTO</b>			Proposta di anticipare l'orario di apertura del servizio alle ore 7 per gestire le richieste in priorit�.
					Frequenza: Semestrale	OK			
GESTIONE DEGLI SLA	<b>Monitoraggio tempo massimo di risposta nel caso di contatto via Mail, Fax, SMS, Lettere</b>	% contatti email/fax/sms risposti entro 9h	100%	100% dei casi	Resoconti trimestrali				
					Responsabile: RQ	<b>OBIETTIVO RAGGIUNTO</b>			
					Frequenza: Semestrale	OK			KO
GESTIONE DEGLI SLA	<b>Percentuale chiamate entranti perse</b>	Percentuale di chiamate pervenute al Call Center e terminate prima di avere ottenuto risposta (rispetto al totale delle chiamate)	10,43%	5%	Resoconti trimestrali		Introduzione di una coda dedicata per la gestione delle richieste in priorit�		
					Responsabile: RQ	<b>OBIETTIVO RAGGIUNTO</b>			Proposta di anticipare l'orario di apertura del servizio alle ore 7 per
					Frequenza: Semestrale	OK			
	<b>Percentuali chiamate evase al primo contatto</b>	Percentuale di casi risolti e chiusi senza fare ricorso a procedure di escalation	99.57%	95%	Resoconti trimestrali				
					Responsabile:	<b>OBIETTIVO RAGGIUNTO</b>			
					Frequenza: Semestrale	OK			KO

CUP

PROCESSO	OBIETTIVO	INDICATORE E UNITA' DI MISURA	VALORI al 31/12/2022	VALORI DA RAGGIUNGERE al.....	MODALITA' /DOCUMENTI DI RILEVAZIONE	VALORI RAGGIUNTI	AZIONI DA INTRAPRENDERE	RISORSE	
GESTIONE DEGLI SLA	<b>Tempo medio di soluzione al primo contatto</b>	% Chiamate gestite al primo contatto <=4'	61.43%	4 minuti nel 95% dei casi	Resoconti trimestrali.		Introduzione di una coda dedicata per la gestione delle richieste in priorit�.		
					Responsabile: DT	<b>OBIETTIVO RAGGIUNTO</b>			Proposta di anticipare l'orario di apertura del servizio alle ore 7:00 per gestire le richieste in priorit�.
					Frequenza: Semestrale	OK KO			
GESTIONE DEGLI SLA	<b>Percentuale di chiamate risolte al secondo livello</b>	Numero di casi risolti e chiusi dopo il ricorso al secondo livello	100%	100%	Resoconti trimestrali				
					Responsabile: RQ	<b>OBIETTIVO RAGGIUNTO</b>			
					Frequenza: Semestrale	OK KO			
GESTIONE DEGLI SLA	<b>Tempo medio di soluzione al secondo livello</b>	% Chiamate risolte al II livello Entro 4h	100%"	100%	Resoconti trimestrali				
					Responsabile: RQ	<b>OBIETTIVO RAGGIUNTO</b>			
					Frequenza: Semestrale	OK KO			
	<b>Efficacia acquisizione dati</b>	Numero di contatti che si sono risolti con esito positivo (acquisizione informazioni, rilascio del servizio, ecc.) rispetto al totale delle chiamate effettuate	100%	100%	Resoconti trimestrali				
					Responsabile:	<b>OBIETTIVO RAGGIUNTO</b>			
					Frequenza: Semestrale	OK KO			

CUP

PROCESSO	OBIETTIVO	INDICATORE E UNITA' DI MISURA	VALORI al 31/12/2022..	VALORI DA RAGGIUNGERE al.....	MODALITA' /DOCUMENTI DI RILEVAZIONE	VALORI RAGGIUNTI	AZIONI DA INTRAPRENDERE	RISORSE
GESTIONE DEGLI SLA	<b>Efficienza operativa</b>	Tempo di evasione di un pacchetto da 100 contatti (e multipli)	n/a	4 h lavorative	Resoconti trimestrali.			
					Responsabile: DT	<b>OBIETTIVO RAGGIUNTO</b>		
					Frequenza: Semestrale	OK KO		
GESTIONE DEGLI SLA	Continuità di funzionamento		100%	99,5%				



## Contact Center

PROCESSO	OBIETTIVO	INDICATORE E UNITA' DI MISURA	VALORI al 31/12/2022.	VALORI DA RAGGIUNGERE al.....	MODALITA' /DOCUMENTI DI RILEVAZIONE	VALORI RAGGIUNTI	AZIONI DA INTRAPRENDERE	RISORSE		
GESTIONE DEGLI SLA	<b>Monitoraggio tempo massimo di attesa</b>	% di chiamate risposte entro 20"	87,34%	95% dei casi	Database delle chiamate/Resoconti trimestrali.	<b>OBIETTIVO RAGGIUNTO</b>	<b>Formare un maggior numero di operatori di front end, in grado di accogliere tutte le diverse tipologie di richiesta e indirizzare al back office le richieste più complesse.</b>			
					Responsabile: DT				OK	KO
					Frequenza: Semestrale					
GESTIONE DEGLI SLA	<b>Monitoraggio tempo massimo di risposta nel caso di contatto via Mail, Fax, SMS, Lettere</b>	% contatti email/fax/sms risposti entro 9h	100%	100%	Resoconti trimestrali	<b>OBIETTIVO RAGGIUNTO</b>				
					Responsabile: RQ				OK	KO
					Frequenza: Semestrale					
GESTIONE DEGLI SLA	<b>Percentuale chiamate entranti perse</b>	Percentuale di chiamate pervenute al Call Center e terminate prima di avere ottenuto risposta (rispetto al totale delle chiamate)	4,72%	5%	Resoconti trimestrali	<b>OBIETTIVO RAGGIUNTO</b>				
					Responsabile: RQ				OK	KO
					Frequenza: Semestrale					
	<b>Percentuali chiamate evase al primo contatto</b>	Percentuale di casi risolti e chiusi senza fare ricorso a procedure di escalation	100%	95%	Resoconti trimestrali	<b>OBIETTIVO RAGGIUNTO</b>				
					Responsabile:				OK	KO
					Frequenza: Semestrale					

## Contact Center

PROCESSO	OBIETTIVO	INDICATORE E UNITA' DI MISURA	VALORI al 31/12/2022	VALORI DA RAGGIUNGERE al.....	MODALITA' /DOCUMENTI DI RILEVAZIONE	VALORI RAGGIUNTI	AZIONI DA INTRAPRENDERE	RISORSE
GESTIONE DEGLI SLA	<b>Tempo medio di soluzione al primo contatto</b>	% Chiamate gestite al I contatto <=9'	100%	98%	Resoconti trimestrali.			
					Responsabile: DT	<b>OBIETTIVO RAGGIUNTO</b>		
					Frequenza: Semestrale	<b>OK</b>	KO	
GESTIONE DEGLI SLA	<b>Percentuale di chiamate risolte al secondo livello</b>	Numero di casi risolti e chiusi dopo il ricorso al secondo livello	100%	100%	Resoconti trimestrali			
					Responsabile: RQ	<b>OBIETTIVO RAGGIUNTO</b>		
					Frequenza: Semestrale	<b>OK</b>	KO	
GESTIONE DEGLI SLA	<b>Tempo medio di soluzione al secondo livello</b>	% Chiamate risolte al II livello Entro 4h	100%	100%	Resoconti trimestrali			
					Responsabile: RQ	<b>OBIETTIVO RAGGIUNTO</b>		
					Frequenza: Semestrale	<b>OK</b>	KO	
	<b>Efficacia acquisizione dati</b>	Numero di contatti che si sono risolti con esito positivo (acquisizione informazioni, rilascio del servizio, ecc.) rispetto al totale delle chiamate effettuate	100%	100%	Resoconti trimestrali			
					Responsabile:	<b>OBIETTIVO RAGGIUNTO</b>		
					Frequenza: Semestrale	<b>OK</b>	KO	

## Contact Center

PROCESSO	OBIETTIVO	INDICATORE E UNITA' DI MISURA	VALORI al 31/12/2022	VALORI DA RAGGIUNGERE al.....	MODALITA' /DOCUMENTI DI RILEVAZIONE	VALORI RAGGIUNTI	AZIONI DA INTRAPRENDERE	RISORSE
GESTIONE DEGLI SLA	<b>Efficienza operativa</b>	Tempo di evasione di un pacchetto da 100 contatti (e multipli)	n/a	4 h lavorative	Resoconti trimestrali.			
					Responsabile: DT	<b>OBIETTIVO RAGGIUNTO</b>		
					Frequenza: Semestrale	OK      KO		
GESTIONE DEGLI SLA	Continuità di funzionamento		100%	99,5%				