

REGIONE BASILICATA

Piano di monitoraggio

Resoconto I semestre 2024

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

<i>PREMESSA</i>	<i>2</i>
<i>SUPPORTO ALL'AGENDA DIGITALE</i>	<i>3</i>
<i>ATTIVITA' PRESSO DIPARTIMENTO PRESIDENZA.....</i>	<i>3</i>
<i>TRIBUTI.....</i>	<i>3</i>
<i>UFFICIO STAMPA.....</i>	<i>3</i>
<i>SPORTELLO AL CITTADINO.....</i>	<i>4</i>
<i>UFFICIO DI GABINETTO DEL PRESIDENTE.....</i>	<i>4</i>
<i>DIPARTIMENTO POLITICHE DELLA PERSONA</i>	<i>4</i>
<i>URP E BUR REGIONALE.....</i>	<i>4</i>
<i>DIPARTIMENTO AGRICOLTURA.....</i>	<i>5</i>
<i>ASSISTENZA TECNICA</i>	<i>5</i>
<i>ASSISTENZA TECNICA DIGITALIZZAZIONE PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI</i>	<i>5</i>
<i>INTERNAZIONALIZZAZIONE, RICERCA SCIENTIFICA E INNOVAZIONE TECNOLOGICA</i>	<i>5</i>
<i>ANALISI.....</i>	<i>6</i>
<i>ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME</i>	<i>7</i>
<i>CONTACT CENTER E CUP.....</i>	<i>8</i>
<i>ANALISI</i>	<i>Errore. Il segnalibro non è definito.</i>
<i>ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME</i>	<i>Errore. Il segnalibro non è definito.</i>
<i>Allegati: schede "Piano Miglioramento CUP – Contat Center".....</i>	<i>13</i>

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 31/05/2024, data scadenza contrattuale.

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 GENNAIO – MAGGIO 2025).

ATTIVITA' PRESSO DIPARTIMENTO PRESIDENZA

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 Consiglieria 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*

UFFICIO DI GABINETTO DEL PRESIDENTE

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*

URP E BUR REGIONALE

Attività svolte presso:

- *URP Presidenza della Giunta Potenza*
- *IJR Formazione*
- *URP Attività Produttive*
- *URP Agricoltura*
- *URP Ambiente*
- *URP Infrastrutture*
- *BUR – Ufficio Stampa e comunicazione del Presidente della Giunta Regionale*

DIPARTIMENTO AGRICOLTURA

Attività svolte presso:

- *Dipartimento Politiche Agricole, Alimentari E Forestali*

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*

ASSISTENZA TECNICA DIGITALIZZAZIONE PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

Attività svolte:

- *Digitalizzazione flussi ufficio Amministrazione Digitale*
- *Digitalizzazione flussi Rilascio Servizi Digitali*
- *Problem solving inerente il funzionamento dei flussi lato back office*
- *Verifica corretto funzionamento flussi*

INTERNAZIONALIZZAZIONE, RICERCA SCIENTIFICA E INNOVAZIONE TECNOLOGICA

Attività svolte:

- *Supporto connesso agli Avvisi pubblici*
- *Supporto a personale assistenza tecnica fondi europei*

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 del 03/04/2025;

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:

n/a

ANALISI NUOVI PROGETTI AGENDA DIGITALE E DEFINIZIONE INDICATORI DI MONITORAGGIO*Dati in ingresso**n/a***MISURAZIONE 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 31/05/2024, data di scadenza contrattuale.

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

- ☐ *Verbalì 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:

INFORMAZIONI DI RITORNO DA PARTE DELLE UTENZE E DELLA COMMITTENZA

Dati in ingresso:

PRESTAZIONI DEI PROCESSI

Dati in ingresso: Report del sistema informatico aziendale.

CUP

Gli aspetti informatici, applicativi e procedurali condizionano l'operatività del Cup regionale impedendo il raggiungimento dei livelli di servizio previsti, così come descritto nel verbale dell'incontro del 23 novembre 2023 con i referenti del Dipartimento per la Salute e le Politiche della Persona e sottoscritto il 12 gennaio 2024.

Il nuovo software di prenotazione Amico Cup condiziona l'operatività degli operatori, influenzando negativamente sul rispetto degli SLA contrattuali.

Gli operatori telefonici sono costretti ancora ad utilizzare entrambi gli applicativi (il nuovo - web based, e il vecchio che prevede una sessione in terminal server) per esigenze legate alla corretta erogazione di informazioni agli assistiti oltre che per le prenotazioni del laboratorio analisi; tale evenienza impatta fortemente sul tempo medio di gestione della chiamata.

CONTACT CENTER

Le tipologie di richieste, che pervengono attraverso i vari canali, al Centro servizi regionale sono molteplici e riguardano diversi ambiti, e non riguardano solo l'aspetto informativo (informazioni su Avvisi Pubblici e Bandi) ma anche l'assistenza tecnica su alcuni servizi erogati dalla Regione al cittadino.

Infatti, l'attività di help desk telefonico consiste non solo di richieste di informazioni ma anche di 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.

ATTIVITA' FORMATIVE EFFETTUATE

Dati in ingresso: Relazioni trimestrali delle attività

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 sono stati rispettati tutti i parametri monitorati.

AZIONI A SEGUIRE DI PRECEDENTI RESOCONTI

Definizione, con il Dipartimento Salute e Politiche della Persona, di sessioni di lavoro dedicate per validare le proposte migliorative illustrate nell'incontro del 23 novembre 2023

ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME

RACCOMANDAZIONI PER IL MIGLIORAMENTO EFFICACIA DEI PROCESSI

MIGLIORAMENTO DELLE PRESTAZIONI IN RELAZIONE ALLE RICHIESTE DEL CLIENTE

CUP

PROCESSO	OBIETTIVO	INDICATORE E UNITA' DI MISURA	VALORI al 31/05/2024.	VALORI DA RAGGIUNGERE al.....	MODALITA' /DOCUMENTI DI RILEVAZIONE	VALORI RAGGIUNTI	AZIONI DA INTRAPRENDERE	RISORSE
GESTIONE DEGLI SLA	Monitoraggio tempo massimo di attesa	% di chiamate risposte entro 20''	42,46%	95% dei casi	Database delle chiamate/Resoconti trimestrali.			
					Responsabile: DT	OBIETTIVO RAGGIUNTO		
					Frequenza: Semestrale	OKKO		
GESTIONE DEGLI SLA	Monitoraggio tempo massimo di risposta nel caso di contatto via Mail, Fax, SMS, Lettere	% contatti email/fax/sms risposti entro 9h	100%	100% dei casi	Resoconti trimestrali			
					Responsabile: RQ	OBIETTIVO RAGGIUNTO		
					Frequenza: Semestrale	OKKO		
GESTIONE DEGLI SLA	Percentuale chiamate entranti perse	Percentuale di chiamate pervenute al Call Center e terminate prima di avere ottenuto risposta (rispetto al totale delle chiamate)	20,73%	5%	Resoconti trimestrali			
					Responsabile: RQ	OBIETTIVO RAGGIUNTO		
					Frequenza: Semestrale	OKKO		
	Percentuali chiamate evase al primo contatto	Percentuale di casi risolti e chiusi senza fare ricorso a procedure di escalation	99,00%	95%	Resoconti trimestrali			
					Responsabile:	OBIETTIVO RAGGIUNTO		
					Frequenza: Semestrale	OKKO		

CUP

PROCESSO	OBIETTIVO	INDICATORE E UNITA' DI MISURA	VALORI al 31/05/2024	VALORI DA RAGGIUNGERE al.....	MODALITA' /DOCUMENTI DI RILEVAZIONE	VALORI RAGGIUNTI	AZIONI DA INTRAPRENDERE	RISORSE
GESTIONE DEGLI SLA	Tempo medio di soluzione al primo contatto	% Chiamate gestite al primo contatto <=4'	68,10%	4 minuti nel 95% dei casi	Resoconti trimestrali.			
					Responsabile: DT	OBIETTIVO RAGGIUNTO		
					Frequenza: Semestrale	OKKO		
GESTIONE DEGLI SLA	Percentuale di chiamate risolte al secondo livello	Numero di casi risolti e chiusi dopo il ricorso al secondo livello	100%	100%	Resoconti trimestrali			
					Responsabile: RQ	OBIETTIVO RAGGIUNTO		
					Frequenza: Semestrale	OKKO		
GESTIONE DEGLI SLA	Tempo medio di soluzione al secondo livello	% Chiamate risolte al II livello Entro 4h	100%"	100%	Resoconti trimestrali			
					Responsabile: RQ	OBIETTIVO RAGGIUNTO		
					Frequenza: Semestrale	OKKO		
	Efficacia acquisizione dati	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:	OBIETTIVO RAGGIUNTO		
					Frequenza: Semestrale	OKKO		

CUP

PROCESSO	OBIETTIVO	INDICATORE E UNITA' DI MISURA	VALORI al 31/05/2024.	VALORI DA RAGGIUNGERE al.....	MODALITA' /DOCUMENTI DI RILEVAZIONE	VALORI RAGGIUNTI		AZIONI DA INTRAPRENDERE	RISORSE
GESTIONE DEGLI SLA	Efficienza operativa	Tempo di evasione di un pacchetto da 100 contatti (e multipli)	n/a	4 h lavorative	Resoconti trimestrali.				
					Responsabile: DT	OBIETTIVO RAGGIUNTO			
					Frequenza: Semestrale	OK	KO		
GESTIONE DEGLI SLA	Continuità di funzionamento		100%	99,5%					

Contact Center

PROCESSO	OBIETTIVO	INDICATORE E UNITA' DI MISURA	VALORI al 31/05/2024.	VALORI DA RAGGIUNGERE al.....	MODALITA' /DOCUMENTI DI RILEVAZIONE	VALORI RAGGIUNTI	AZIONI DA INTRAPRENDERE	RISORSE
GESTIONE DEGLI SLA	Monitoraggio tempo massimo di attesa	% di chiamate risposte entro 20"	98,22%	95% dei casi	Database delle chiamate/Resoconti trimestrali.			
					Responsabile: DT	OBIETTIVO RAGGIUNTO		
					Frequenza: Semestrale	OK KO		
GESTIONE DEGLI SLA	Monitoraggio tempo massimo di risposta nel caso di contatto via Mail, Fax, SMS, Lettere	% contatti email/fax/sms risposti entro 9h	100%	100%	Resoconti trimestrali			
					Responsabile: RQ	OBIETTIVO RAGGIUNTO		
					Frequenza: Semestrale	OK KO		
GESTIONE DEGLI SLA	Percentuale chiamate entranti perse	Percentuale di chiamate pervenute al Call Center e terminate prima di avere ottenuto risposta (rispetto al totale delle chiamate)	1,97%	5%	Resoconti trimestrali			
					Responsabile: RQ	OBIETTIVO RAGGIUNTO		
					Frequenza: Semestrale	OK KO		
	Percentuali chiamate evase al primo contatto	Percentuale di casi risolti e chiusi senza fare ricorso a procedure di escalation	100%	95%	Resoconti trimestrali			
					Responsabile:	OBIETTIVO RAGGIUNTO		
					Frequenza: Semestrale	OK KO		

Contact Center

PROCESSO	OBIETTIVO	INDICATORE E UNITA' DI MISURA	VALORI al 31/05/2024	VALORI DA RAGGIUNGERE al.....	MODALITA' /DOCUMENTI DI RILEVAZIONE	VALORI RAGGIUNTI	AZIONI DA INTRAPRENDERE	RISORSE
GESTIONE DEGLI SLA	Tempo medio di soluzione al primo contatto	% Chiamate gestite al I contatto <=9'	100%	98%	Resoconti trimestrali.			
					Responsabile: DT	OBIETTIVO RAGGIUNTO		
					Frequenza: Semestrale	OK KO		
GESTIONE DEGLI SLA	Percentuale di chiamate risolte al secondo livello	Numero di casi risolti e chiusi dopo il ricorso al secondo livello	100%	100%	Resoconti trimestrali			
					Responsabile: RQ	OBIETTIVO RAGGIUNTO		
					Frequenza: Semestrale	OK KO		
GESTIONE DEGLI SLA	Tempo medio di soluzione al secondo livello	% Chiamate risolte al II livello Entro 4h	100%	100%	Resoconti trimestrali			
					Responsabile: RQ	OBIETTIVO RAGGIUNTO		
					Frequenza: Semestrale	OK KO		
	Efficacia acquisizione dati	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:	OBIETTIVO RAGGIUNTO		
					Frequenza: Semestrale	OK KO		

Contact Center

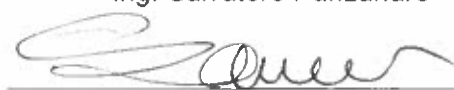
PROCESSO	OBIETTIVO	INDICATORE E UNITA' DI MISURA	VALORI al 31/05/2024	VALORI DA RAGGIUNGERE al.....	MODALITA' /DOCUMENTI DI RILEVAZIONE	VALORI RAGGIUNTI		AZIONI DA INTRAPRENDERE	RISORSE
GESTIONE DEGLI SLA	Efficienza operativa	Tempo di evasione di un pacchetto da 100 contatti (e multipli)	n/a	4 h lavorative	Resoconti trimestrali.				
					Responsabile: DT	OBIETTIVO RAGGIUNTO			
					Frequenza: Semestrale	OK	KO		
GESTIONE DEGLI SLA	Continuità di funzionamento		100%	99,5%					

Potenza li 20/07/2024

Firmato

Il Dirigente del Monitoraggio

Ing. Salvatore Panzanaro



*Il Responsabile dell'area Innovazione
Digitale*

Michele Ciani



Il Responsabile dell'area CUP

Rocco Gallucci

