

REGIONE BASILICATA

# Piano di monitoraggio

Resoconto II 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

|                                                                  |                                       |
|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 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 .....                                                    | Errore. Il segnalibro non è definito. |
| ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME .....                             | Errore. Il segnalibro non è definito. |
| Allegati: schede "Piano Miglioramento CUP – Contat Center" ..... | 13                                    |

## PREMESSA

*Il presente report semestrale è relativo al piano di monitoraggio del Contratto ripetizione di “Soluzioni e servizi avanzati a supporto dell’Agenda Digitale” (Rep 1963 del 10/06/2024 sottoscritto con il RTI Datacontact/Lucana Sistemi/Cooperativa EDP La Traccia), a tutto il 31/12/2024.*

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 2024 - DICEMBRE 2024).*

### 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 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*

**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**

- ❑ *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*
- ❑ *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: Verbalì visite ispettive*

- *Verifica ispettiva del 12/08/2024 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 ripetizione di "Soluzioni e servizi avanzati a supporto dell'Agenda Digitale" (Rep 1963 del 10/06/2024 sottoscritto con il RTI Datacontact/Lucana Sistemi/Cooperativa EDP La Traccia), a tutto il 31/12/2024.*

*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

*Per il mancato raggiungimento dei livelli di servizio previsti, si evidenzia che ancora non sono state attuati gli interventi richiesti 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 continua a condizionare 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.*

*Si riscontra un aumento della percentuale delle chiamate gestite al primo contatto entro una durata di 4 minuti e una diminuzione del tempo medio di gestione dei contatti in concomitanza con l'avvio della sperimentazione del trasferimento, a far data dal 9/09/2024, tramite ticket in back office dei contatti telefonici per prenotazione con più di una ricetta (ad esclusione delle ricette con priorità)*

## 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 31/12/2024. | 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"                                                                                                  | 53,28%                | 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% dei casi                 | 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) | 13,49%                | 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                                                 | 98,29%                | 95%                           | Resoconti trimestrali                          |                     |                         |         |
|                    |                                                                                         |                                                                                                                                   |                       |                               | Responsabile:                                  | OBIETTIVO RAGGIUNTO |                         |         |
|                    |                                                                                         |                                                                                                                                   |                       |                               | Frequenza: Semestrale                          | OK KO               |                         |         |

CUP

| PROCESSO           | OBIETTIVO                                          | INDICATORE E UNITA' DI MISURA                                                                                                                                   | VALORI al 31/12/2024 | 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'                                                                                                                       | 72,57%               | 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 31/12/2024. | 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 31/12/2024. | 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"                                                                                                  | 97,51%                | 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) | 2,09%                 | 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 31/12/2024 | 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               | 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                |                         |         |

Contact Center

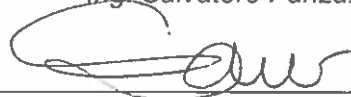
| PROCESSO           | OBIETTIVO                   | INDICATORE E UNITA' DI MISURA                                  | VALORI al 31/12/2024 | VALORI DA RAGGIUNGERE al..... | MODALITA' /DOCUMENTI DI RILEVAZIONE | VALORI RAGGIUNTI    |    | AZIONI DA INTRAPRENDERE | RISORSE |
|--------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------|-------------------------------------|---------------------|----|-------------------------|---------|
| 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 20/01/2025

*Firmato*

*Il Dirigente del Monitoraggio*

*Ing. Salvatore Panzanaro*



*Il Responsabile dell'area Innovazione  
Digitale*

*Michele Ciani*



*Il Responsabile dell'area CUP*

*Rocco Gallucci*

