

## Relazione al Parlamento anno 2011

### IL CONTACT CENTER DELL'AUTORITA'

Il servizio di contact center rappresenta un importante strumento di interazione e di assistenza a disposizione di tutti i soggetti che interagiscono con l'Autorità, nonché un punto di osservazione del mercato vigilato, della sua composizione, dei fabbisogni informativi che esprime nonché dell'impatto che l'attività legislativa e di regolazione nel settore dei contratti pubblici genera tra gli stakeholders.

L'attività erogata dal contact center ha registrato, nell'ultimo anno, una crescita esponenziale, dovuta alla progressiva diffusione del servizio e all'innovazione normativa continua.

Dal grafico seguente si desumono picchi di quasi 80.000 contatti in un mese e una media 7 volte superiore a quella registrata negli anni precedenti (solo nell'ultimo anno -maggio 2011/maggio 2012- sono state registrate **569.866 richieste**).

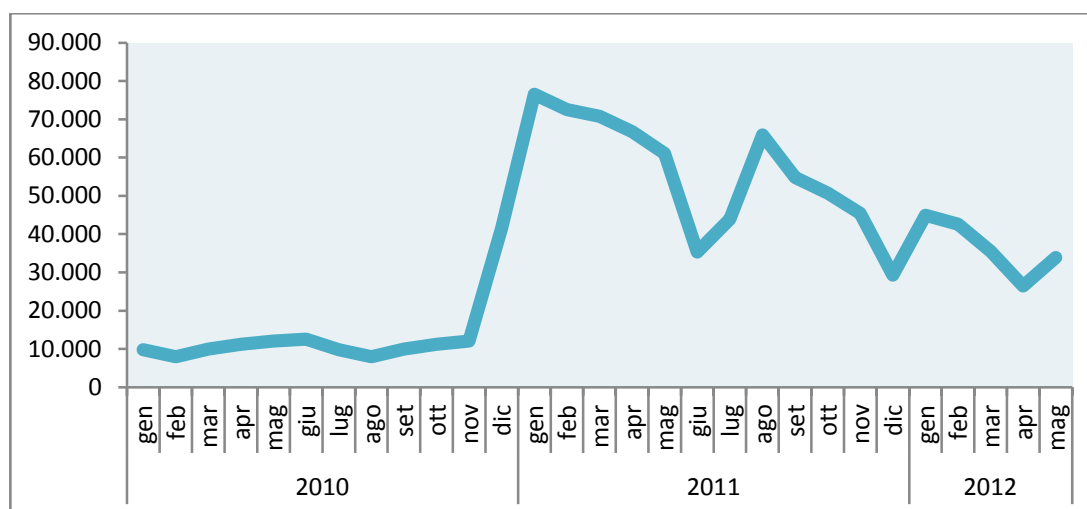


Grafico 1: richieste di assistenza registrate dal servizio di frontend e back office

Quanto alle richieste di supporto, esse riguardano in modo preponderante l'interazione tra utente e servizi *on line* dell'Avcp; tuttavia, è significativo il dato riguardante le richieste sull'interpretazione del

complesso sistema di norme che regolano i contratti pubblici (Figure 2 e 3), superiore al dato registrato nel corso della precedente esperienza di gestione dei servizi di contact center.

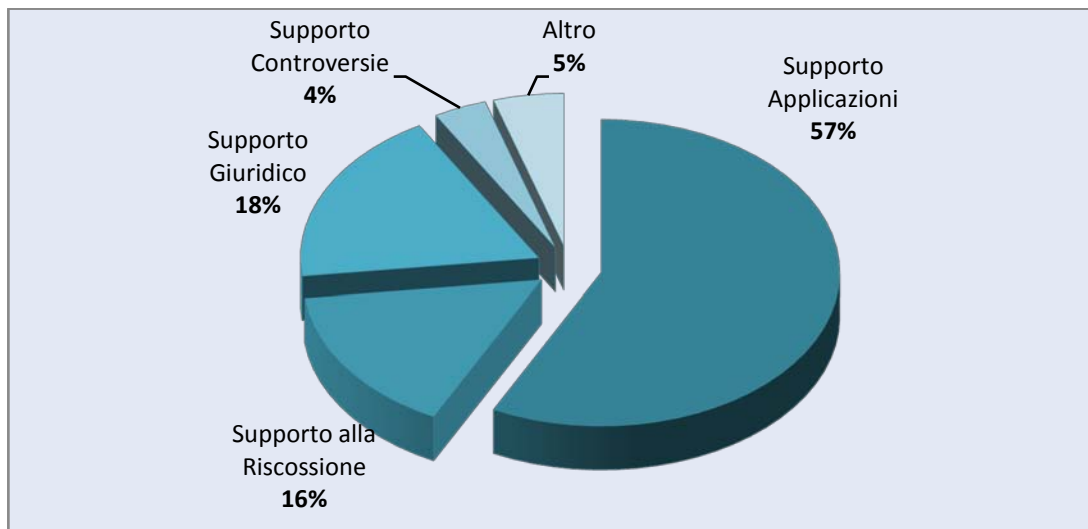


Grafico 2: distribuzione statistica della domanda (per ambito)

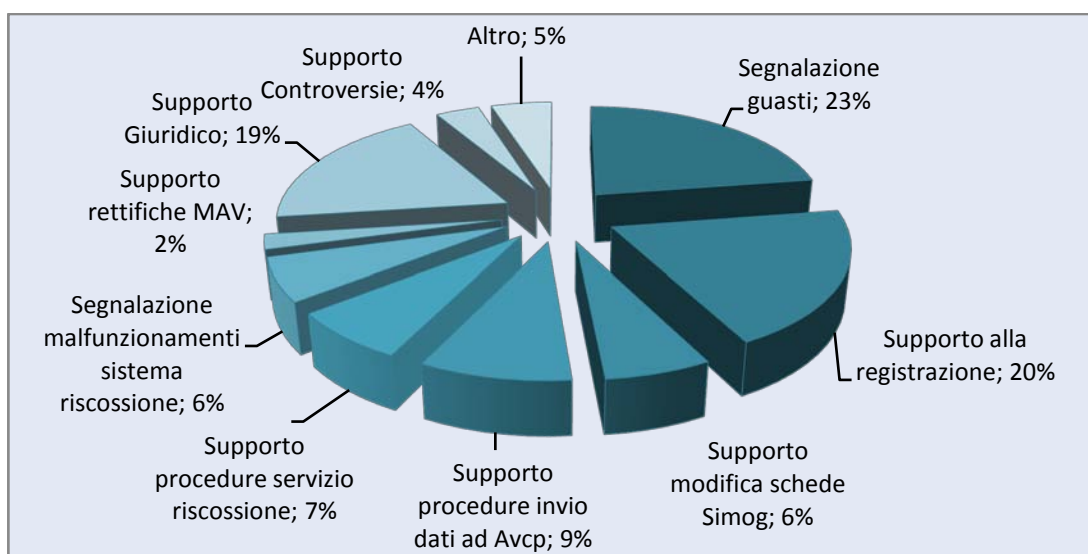


Grafico 3: dettaglio

I servizi di Contact Center di I° Livello e di II° Livello sono strutturati per la gestione delle attività in modalità *on-line* attraverso il canale telefonico (numero verde) ed *off-line* tramite il canale email e fax.

Il servizio è strutturato su due livelli:

⇒ il I° Livello svolge funzioni di *front-end* rispondendo sia ai contatti telefonici (provenienti dal numero verde) sia, quando disponibili per diminuzione della richiesta telefonica, anche ai contatti e-mail e fax;

⇒ il II° Livello prende in carico le problematiche non risolte dal I° Livello e quelle pervenute tramite fax, e-mail che richiedano un approfondimento informativo o l'applicazione di specifiche procedure operative.

Completa l'articolazione del servizio l'attività gestita dallo skill group, composto da risorse dedicate all'erogazione di servizi che richiedono maggiore specializzazione (abilitazione dei RUP o delle SS.AA. all'accesso ai sistemi informativi, modifiche CIG, modifiche schede SIMOG, pagamento contributo, gestione richieste di informazioni di tipo giuridico).

Il *tracking* e la registrazione dei servizi erogati viene assicurato attraverso un'applicazione di Customer Relationship Management (CRM) che consente un costante monitoraggio del servizio.

Un sistema IVR (*Interactive Voice Reponder*) guida l'utente, attraverso una serie di opzioni registrate, nella definizione dell'esigenza di supporto, facilitando, in tal modo, già in fase di primo contatto, il compito dell'operatore telefonico e la ricerca di una soluzione.

**Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture**

**Via di Ripetta, 246 – 00186 – tel. 06/367231 – [www.avcp.it](http://www.avcp.it)**