



Governo italiano
Presidenza del Consiglio dei Ministri

PIATTAFORMA COMUNE ED INTEGRAZIONE TRA LE AMMINISTRAZIONI *LINEA AMICA FASE 2*

Evoluzione del Network di Linea Amica
Meno costi per le PA, più efficienza per il cittadino

14 aprile 2011

Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione





OGGI – Linea Amica: 2 anni di attività ed oltre 1100 centri di contatto

Linea Amica parte il 29 gennaio 2009

Dopo 2 anni:

- Oltre **500mila** contatti e **237mila** casi risolti
- Superiore al **92% il gradimento** dei cittadini
- circa **36 secondi** il tempo medio di attesa per la risposta telefonica
- Linea Amica, oltre all'assistenza generale su ogni rapporto tra cittadino e amministrazione, ha **diversificato e specializzato i servizi di risposta** (Linea Amica Abruzzo, Posta Elettronica Certificata e Cad, Easy Italia, Assistenza sui concorsi pubblici, immigrazione, salute, disabilità)
- Oltre **1100 centri di contatto** della PA hanno aderito al Network
- **122 milioni** di contatti sviluppati dal Network, di cui **88 milioni** con operatore

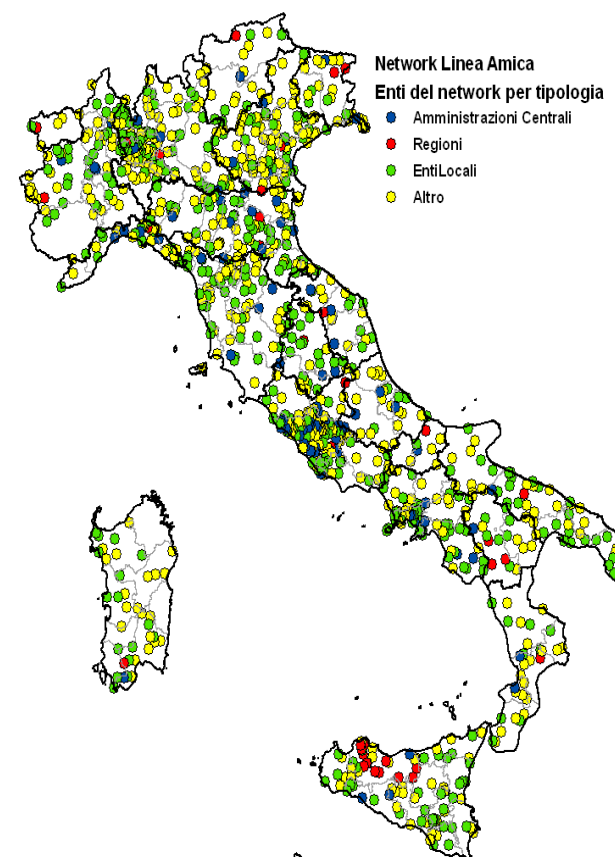


Il Network Linea Amica

Linea Amica è forte di una rete di collaborazione e di scambio professionale tra gli URP ed i Contact Center delle amministrazioni, il **Network Linea Amica**.

Fanno parte del Network circa **1100 strutture di contatto con il cittadino**, che hanno sviluppato oltre **122 milioni di contatti**, di cui **89 milioni** attraverso operatore.

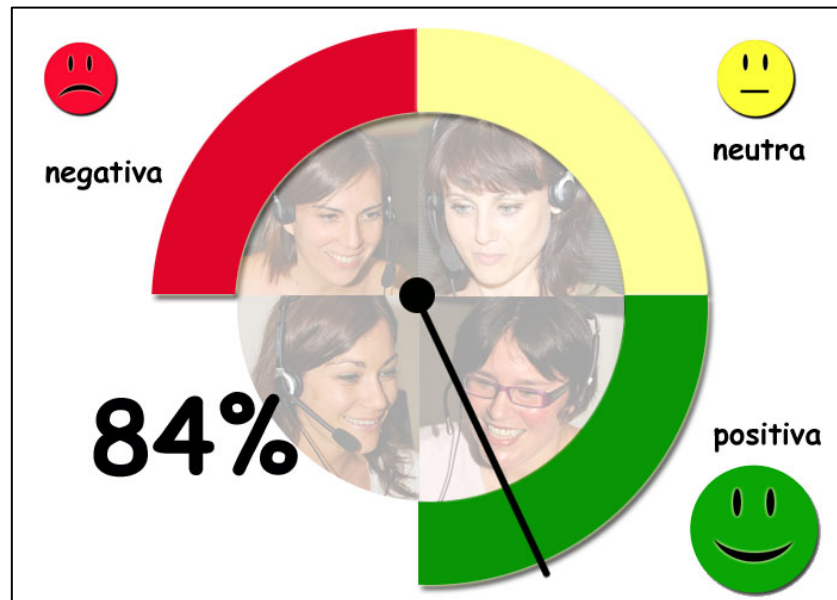
Tra queste, partner principali sono **INPS, INAIL, INPDAP, Agenzia delle Entrate, Comune di Roma, Comune di Milano, i Centri di Prenotazione Sanitaria del Lazio e dell'Emilia Romagna, ACI, alcuni Ministeri tra cui Affari Esteri, Trasporti, Beni Culturali, Lavoro, Pari Opportunità, ecc.**



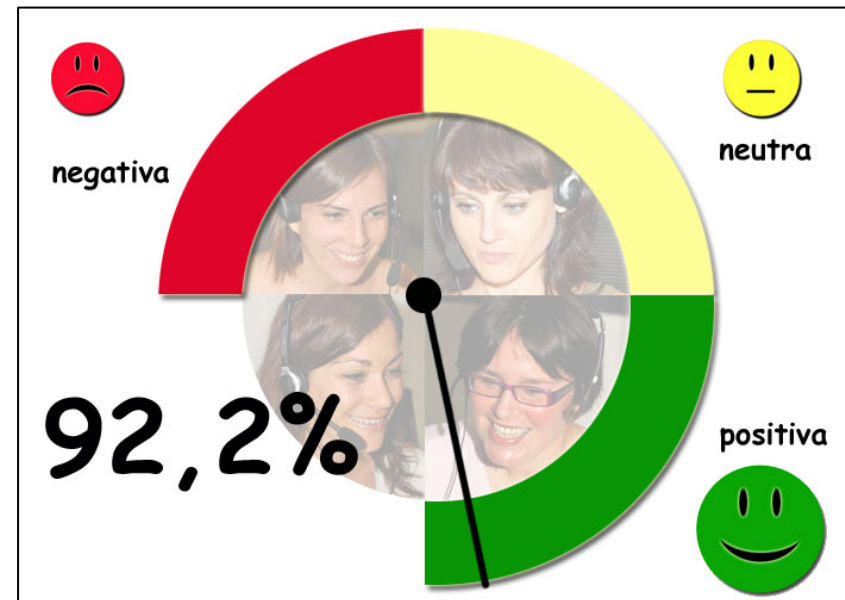


Gradimento del servizio

2009



Oggi





OGGI - L'innovazione tecnologica e le norme

- Una rete informatica che connette tutte le amministrazioni, consentendo di trasferire anche la voce
- Leggi e regolamenti che consentono di utilizzare la rete anche per adempimenti amministrativi e dialogo PA–cittadini
- Nasce lineaamica.gov.it, il nuovo portale integrato per il cittadino, dove progressivamente si concentrano tutti i servizi e le informazioni per il cittadino

SPC + VoIP

PEC, PEC-PA, Nuovo CAD

Italia.gov, Vivifacile, MiaPA, sito di Linea Amica, ecc.

Le premesse legislative:

- "Le pubbliche amministrazioni centrali e periferiche... sono tenute, a decorrere dal 1 gennaio 2008... ad utilizzare i servizi Voce tramite protocollo Internet (VoIP) previsti dal sistema pubblico di connettività"
(Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n.82 Codice dell'Amministrazione digitale)
- "Il Cnipa (oggi DigitPA) deve provvedere alla realizzazione e alla gestione di un nodo di interconnessione per i servizi «Voce tramite protocollo internet» (VoIP) per il triennio 2009-2011"
(Legge 18 giugno 2009, n. 69 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile")



OGGI - Cosa chiede il cittadino all'amministrazione

- Una amministrazione che si presenti come unitaria e dialogante al suo interno
- Una amministrazione orientata al servizio, cioè che vede al centro la necessità o il problema del cliente
- La possibilità di partecipare al miglioramento della PA fornendo la sua valutazione, in modo esteso e standardizzato, sui servizi erogati



Piattaforma comune e integrazione fra le amministrazioni: l'obiettivo di Linea Amica Fase 2

Da febbraio 2011 è operativo il progetto “Piattaforma comune e integrazione delle amministrazioni”, orientato inizialmente alle Regioni FAS, con l'obiettivo di:

- **Capitalizzare** le innovazioni tecnologiche e normative (nuovo CAD, rete SPC, d.lgs.150/2009)
- Realizzare una **riduzione di costi** per le economie di scala realizzate con la collaborazione fra PA
- Far evolvere il Network di Linea Amica verso **una struttura unificata ed interconnessa per elevare gli standard di servizio al cittadino**



Cosa cambia in concreto per il cittadino

- Un cittadino chiama un centro di contatto (o URP) ma ha necessità di richiedere servizi anche ad un altro:
 - La chiamata viene trasferita dall'operatore senza costi aggiuntivi all'amministrazione di competenza e viene assistita da Linea Amica sino alla soluzione del suo problema
- Un cittadino chiama un centro di contatto su un tema non di routine:
 - L'operatore individua la risposta nell'insieme delle FAQ messe in comune
- Un cittadino chiama un centro di contatto con una richiesta complessa:
 - Viene assegnato alla pratica un ticket e la chiamata può essere presa in carico da più back office che la lavorano congiuntamente, con possibilità di "tracciamento" da parte del cittadino
- Una volta ottenuto il servizio:
 - Fornisce la sua valutazione in modo uniforme, consentendo alla PA di misurare il grado di soddisfazione dei clienti ed intervenire in modo mirato



LINEA AMICA FASE 2: LE PRINCIPALI INNOVAZIONI

- **Trasferimento via VoIP della chiamata senza costi** da un Urp ad un altro
- **Identificazione rapida del problema** del cittadino mediante condivisione del ticket tra più Urp
- **FAQ comuni e condivise** e sempre aggiornate per fornire anticipatamente una risposta ai quesiti dei cittadini
- Possibilità di distribuire il traffico (e in particolare i picchi) tra più Urp interconnessi con conseguente **aumento della capacità di risposta**
- Classificazione dei dati relativi alla chiamata in modo uniforme per analisi successive
- **Memorizzazione dei dati** delle chiamate, in forma anonima, in un archivio unificato (data warehouse) per poterli analizzare successivamente
- Utilizzo delle più recenti tecnologie per individuare trend e **pianificare azioni preventive e correttive** in base ai risultati dell'analisi





Cosa occorre per realizzare l'obiettivo

Le amministrazioni devono conoscersi reciprocamente

Linea Amica Fase 2 - avvio Network evoluto di Linea Amica (ove possibile CRM comune, comunque CRM capaci di interagire fra di loro; FAQ gestibili in modo unificato; nuovo portale del cittadino)

Le amministrazioni devono essere in rete

SPC con funzionalità VoIP

Il cittadino deve poter comunicare con le PA per via informatica

PEC, PEC-PA, Nuovo CAD



Come si procederà

Due le tipologie principali di centri di contatto/URP:

- 1) **Tecnologicamente attrezzati:** centralini intelligenti già dotati di proprie applicazioni, con registrazione dei "ticket", con una propria banca dati di conoscenza (KB);
- 2) **Meno attrezzati:** concentrati sulla risposta telefonica, spesso fornita assieme all'attività di sportello.

Linea Amica Fase 2 garantirà a tutte le amministrazioni del Mezzogiorno aderenti una integrazione "personalizzata" per specifico Urp (cofinanziamento diretto a carico del progetto), con mantenimento dei benefici degli interventi anche dopo la conclusione del progetto, con Linea Amica come "hub" centrale.



Come procederà l'integrazione degli URP tecnologicamente avanzati

- Mediante un software che consente di condividere **ticket e dati** tra essi e con Linea Amica
- Mediante **l'accesso alla rete SPC/VoIP** - più eventuali adattatori - potranno essere scambiate le chiamate in tempo reale
- Un **protocollo di scambio** definirà su quale coda dovranno essere inserite le chiamate trasferite e come gestire le *conference call* a tre



Come procederà l'integrazione degli Urp meno attrezzati

- Piattaforma informatica comune con possibilità di classificazione dati (ed ottimizzazione della risposta tramite dimensionamento del personale e potenziamento per target della KB) e reportistica
- Knowledge Base organizzata e in comune con altri URP
- Integrazione dei servizi di risposta con l'utilizzo di altri operatori del network Linea Amica per gestire picchi di traffico o esigenze specifiche: **lingue, disabilità, specializzazioni, assistenza fuori orario**
- Valutazione del servizio tramite il sistema degli "emoticon"
- Formazione mirata



- **URP/Centri di contatto meno attrezzati:**

- manterranno **senza ulteriori costi aggiuntivi**, a parte eventuali interventi ulteriori di personalizzazione o manutenzione evolutiva, le **capacità di risposta telefonica in tecnologia CTI** (tramite computer) mediante apparati installati localmente;
- manterranno **l'accesso e la unificazione alla KB** e alle risorse di rete e di comunicazione comuni;
- potranno mantenere la **registrazione chiamate (CRM)** con specifici accordi a costi previsionali comunicati in fase di attivazione

- **URP/Centri di contatto tecnologicamente avanzati:**

- **Tutte le integrazioni realizzate saranno permanenti**, al netto delle usuali necessità di aggiornamento e manutenzione



Beneficiari

Vantaggi

I Cittadini	<ul style="list-style-type: none">• Accesso semplificato ed omogeneo ai servizi informativi e on line delle P.A.• Minori disservizi e minori rinvii tra uffici e maggiore capacità di risposta• Coerenza nelle risposte• Accompagnamento fino alla soluzione dei propri problemi con le P.A.
Le Amministrazioni Locali o Centrali	<ul style="list-style-type: none">• Un front office comune con elasticità dimensionale e flessibilità organizzativa• Maggiore livello di servizio ai propri cittadini su temi di competenza• Riduzione dei costi operativi per numeri verdi e telefonia• Informazioni aggiornate su nuove normative e una biblioteca completa di domande e risposte su tutti i temi delle P.A.• Possibilità di offrire ai cittadini servizi specializzati (assistenza per non vedenti/non udenti, multilinguistica, assistenza per urgenze e per servizi fuori orario)• Alleggerimento dei contatti nei momenti di punta
Le Regioni	<ul style="list-style-type: none">• Integrazione dei servizi settoriali (sanità, ambiente, turismo, lavoro)• Economie di scala e di scopo• Espandibilità in funzione dei processi di decentramento e federalismo



La rete delle amministrazioni finora aderenti o interessate a Linea Amica Fase 2

Amministrazioni interessate ad associarsi ad oggi: **108**

- **6 Regioni** (Sardegna, Puglia, Molise, Basilicata, Campania, Abruzzo)
- **12 Province** (Napoli, Avellino, Lecce, Barletta Andria e Trani, Taranto, Cosenza, Siracusa, Messina, Enna, Ragusa, Catania, Teramo)
- **14 Comuni** (tra cui Cagliari, Napoli, Salerno, Catania, Siracusa)
- **62 Comuni del Sud Salento** collegati in rete
- **14 Altri enti**