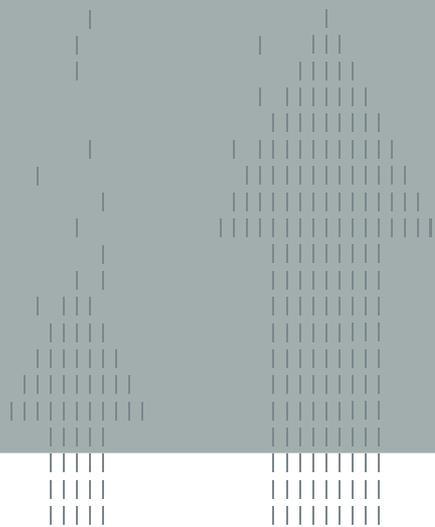


INVITALIA

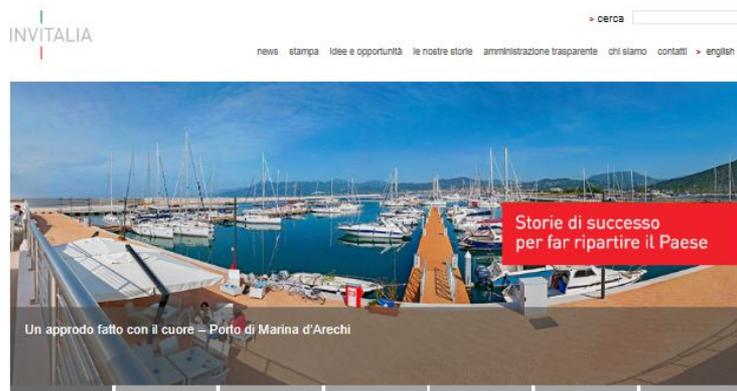


Il Contact Center di Invitalia

Un caso certificato di applicazione CMDBuild

**Roma Camera dei Deputati
15 maggio 2014**

INVITALIA, L'AGENZIA PER LO SVILUPPO



Invitalia, l'Agenzia nazionale per l'attrazione degli investimenti e lo sviluppo d'impresa, agisce su mandato del Governo per accrescere la competitività del Paese, in particolare del Mezzogiorno, e per sostenere i settori strategici per lo sviluppo. I suoi obiettivi prioritari sono: favorire l'attrazione di investimenti esteri, sostenere l'innovazione e la crescita del sistema produttivo, valorizzare le potenzialità del territorio.

> approfondisci

SIAMO IMPEGNATI A	A CHI CI RIVOLGIAMO	AREE TEMATICHE	NEWS
CREARE NUOVE IMPRESE Lavoro autonomo - Microimpresa - Franchising - Brevetti - Produzione beni e servizi - Fornitura di servizi	AFFIANCARE LA PA Assistenza tecnica Pon - POI energia - Servizi pubblici locali - Assistenza tecnica PON R&C	SUPPORTARE GLI ENTI LOCALI Fondo comuni di confine - POAT Socrate - Servizi pubblici locali - Valore Paese	Oltre 360 le domande ricevute per le agevolazioni previste dal Bando Efficienza Energetica Ancora disponibili le risorse residue06/06/2014
FACILITARE LO SVILUPPO Attrazione investimenti - incubatori d'impresa - Infratel - Fondo rete incubatori	SOSTENERE L'INNOVAZIONE Agenda digitale - Infratel - Progetti strategici per la Società dell'informazione - Spinner - SmartStart	FAR CRESCERE LE IMPRESE Rilancio aree industriali - Contratto di sviluppo - Investimenti produttivi - Fondo imprese in difficoltà	Se una mattina ti svegli con un'idea di impresa, ti aiutiamo noi Online tutte le informazioni per accedere alle agevolazioni per la nascita di nuove iniziative imprenditoriali nella filiera turistico-culturale20/04/2014
DARE SPAZIO ALLE IDEE Attrazione investimenti esteri - Brevetti - Lavoro autonomo - Microimpresa - 59Ideas - BEST	GESTIRE CRISI INDUSTRIALI Gestione crisi industriali complesse - Rilancio aree industriali - Fondo impresa in difficoltà - AGP Murgia - AGP Gioia Tauro - Rilancio aree di crisi campane	VALORIZZARE LA CULTURA E TURISMO Fare impresa con il turismo e la cultura - Progetto poli museali - Murex - PO Attrattori culturali	Contributi BEC di nuovo in pista: dai 6 maggio ripartono le prenotazioni Si rimette in moto la macchina dei contributi BEC06/06/2014
			Invitalia, oltre 200 start-up finanziate nel Sud L'AD Arcout: il mondo è cambiato, 190 milioni a disposizione dei giovani che vogliono creare una nuova impresa. Innovativa05/04/2014

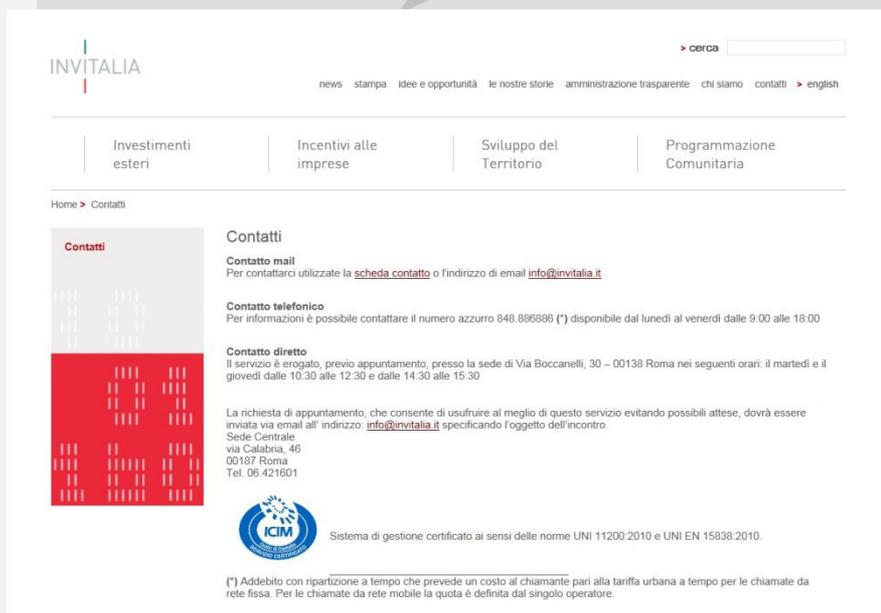
- **Invitalia**, l'Agenzia nazionale per l'attrazione degli investimenti e lo sviluppo di impresa, agisce su mandato del Governo per accrescere la competitività del paese, in particolare del mezzogiorno, e per sostenere i settori strategici per lo sviluppo.

- I suoi obiettivi prioritari sono:
 - favorire l'attrazione di investimenti esteri
 - sostenere la crescita del sistema produttivo
 - valorizzare la potenzialità dei territori

IL CONTACT CENTER DI INVITALIA

E' il luogo dove le persone trovano la possibilità di **“interazione diretta” con l’Agenzia** attraverso diversi **canali di contatto istituzionali** (telefono, email, web, contatto diretto).

Leva strumentale della Funzione CRM, rappresenta il luogo deputato alla **comunicazione interattiva one to one**



The screenshot shows the INVITALIA website's contact page. At the top, there is a search bar and navigation links for news, stampa, idee e opportunità, le nostre storie, amministrazione trasparente, chi siamo, contatti, and english. Below this are four main service categories: Investimenti esteri, Incentivi alle imprese, Sviluppo del Territorio, and Programmazione Comunitaria. The main content area is titled 'Contatti' and includes three sections: 'Contatto mail' (with email info@invitalia.it), 'Contatto telefonico' (with phone number 848.886886), and 'Contatto diretto' (with address Via Boccanelli, 30 in Rome). A footer section mentions a certified management system (ICIM) and provides a note about call charges.

Numerosissimi i contatti che sono gestiti quotidianamente per dare **informazioni e chiarimenti sulle opportunità di sviluppo e sulle misure** che mese dopo mese, anno dopo anno, l’Agenzia gestisce.

UN PO' DI STORIA ... DAL CALL CENTER AL CONTACT CENTER

**Call Center
outsourcing**

**Contact
Center**

MULTICANALITA'

Attivazione di un **servizio di informazione telefonico** solo su uno strumento agevolativo

Costituzione della **Funzione Customer Care** (oggi **CRM**)
•Governance Call Center
•Gestione canale email istituzionale

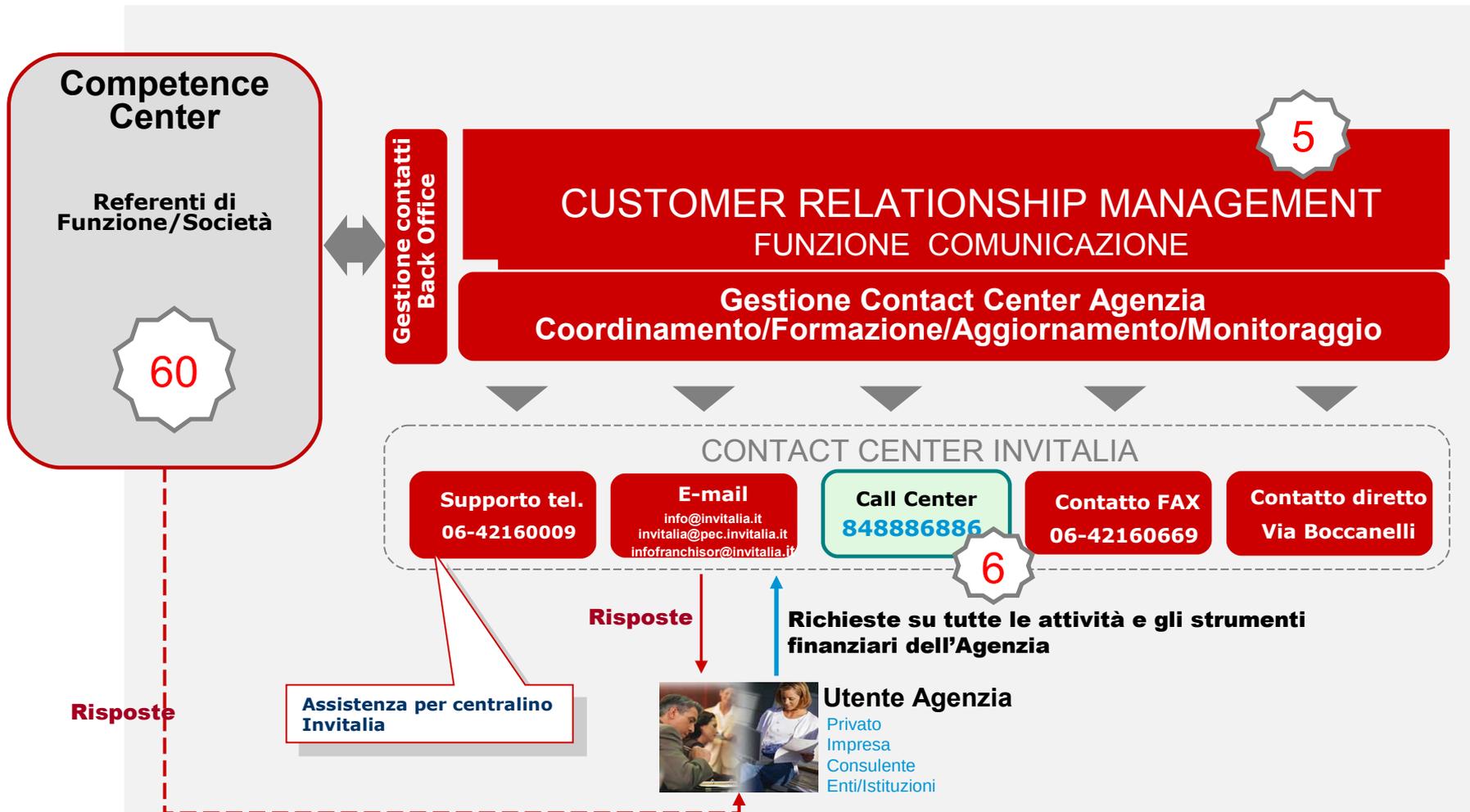
Individuazione dell'unità **Competence Center** a supporto dell'operatività della Funzione CRM

Assessment CRM e primo nucleo di **Contact Center**:
•Call Center
•E-mail istituzionale
•Contatto diretto
•Schede contatto web
•FAX

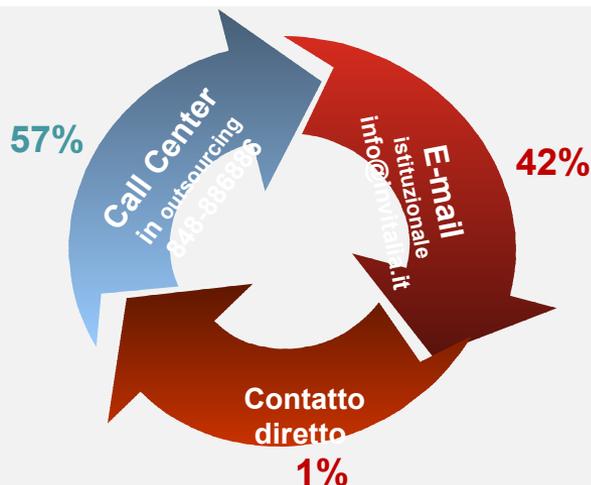
Progettazione e realizzazione **soluzione CMDBuild**

Contact Center certificato su offerta integrata Invitalia:
•Call Center (in co-sourcing)
•E-mail istituzionale
•Contatto diretto
•Schede contatto web
•FAX
•PEC istituzionale
•Profilo CRM su LinkedIn

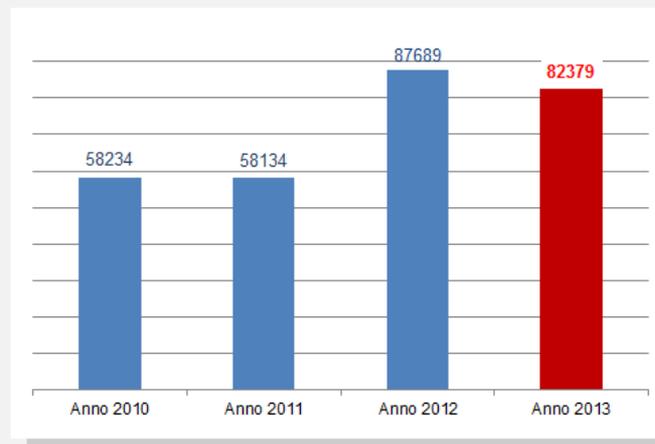
L'ATTUALE MODELLO ORGANIZZATIVO – Risorse Coinvolte



I VOLUMI GESTITI NEL 2013



- Tra i canali di comunicazione privilegiati dagli utenti, il contatto telefonico via **call center** resta quello più utilizzato (**57%**), segue la **mail istituzionale** (**42%**) e il **contatto diretto** (**1%**).



- Nonostante l'esaurimento delle risorse finanziarie relative agli incentivi previsti dal Decreto Legislativo 185/00, nel 2013 è stato registrato un lieve **decremento dei contatti pari al 6%** rispetto al 2012

- ... il trend dei contatti è sicuramente in crescita: a gennaio 2014 stiamo registrando un notevole incremento (**+20%**) dovuto alla riapertura dello sportello per la presentazione delle domande a valere sul D.Lgs. 185/00. Ma anche all'avvio o alla ripresa di nuove misure destinate a sostenere la nascita e lo sviluppo d'impresa in determinati territori e filiere (Fondo Reti Incubatori, Bando Efficienza Energetica, Investimenti Innovativi nelle Aree di crisi in Campania) o a accompagnare il sostegno alla domanda (contributi BEC per l'acquisto di veicoli a basse emissioni complessive)

LA CERTIFICAZIONE UNI 11200:2010 E UNI EN 15838:2010



Successivamente alla visita ispettiva dell'Ente certificatore svolta il 19 novembre 2013, Invitalia ha ottenuto la **certificazione di qualità dei servizi** erogati attraverso il proprio **Contact Center** (call center, canale e-mail e contatto diretto) ai sensi della norme UNI 11200:2010 “*Servizi di relazione con il cliente, con il consumatore e con il cittadino, effettuati attraverso centri di contatto*” e UNI EN 15838:2010.

L'obiettivo è perseguire l'eccellenza operativa e un adeguato livello di qualità in maniera *sistematica e strutturata*, nel rispetto di parametri ben precisi e standard di mercato che rappresentano il punto di riferimento verso cui indirizzare piani di miglioramento.

- **Valorizzare il servizio erogato**
- **Assicurare la qualità richiesta dagli utenti**
- **Garantire standard minimi di servizio**
- **Migliorare l'organizzazione**
- **Richiedere all'*outsourcer* (call center) l'adeguamento ai livelli di qualità nella fornitura già a livello contrattuale**

LA GESTIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Nel periodo 2013-2014 il CRM, nell'adottare il modello organizzativo previsto dalla norma, ha rivisto e/o implementato le attività del proprio Contact Center in considerazione degli elementi di riferimento forniti dalla normativa UNI.

Tale modello prevede la misurazione della qualità del servizio attraverso il calcolo di indicatori volti a verificare l'aderenza al dettato normativo per diverse categorie

Utenti

Indagini di CS a caldo su tutti i canali, risoluzione al primo contatto, presentazione e accoglienza

Operatori

Monitoraggio attività consulenti telefonici (somministrazione di test scritti, affiancamento in cuffia opportunamente tracciato, analisi delle competenze acquisite, eventuali Refresh Formativi e miglioramento dei contenuti e della fruizione dei sistemi informativi utilizzati)
Formazione su «Monitoring & Coaching per migliorare le prestazioni del Call Center» (4 -5 febbraio 2014)



Processi

Manuale operativo della Funzione CRM
Statistiche sul servizio, livelli di servizio, accuratezza della previsione dei volumi di contatto, tempi medi di gestione del contatto), Indicatori attività gestione reclami

Qualità del contenuto delle risposte fornite

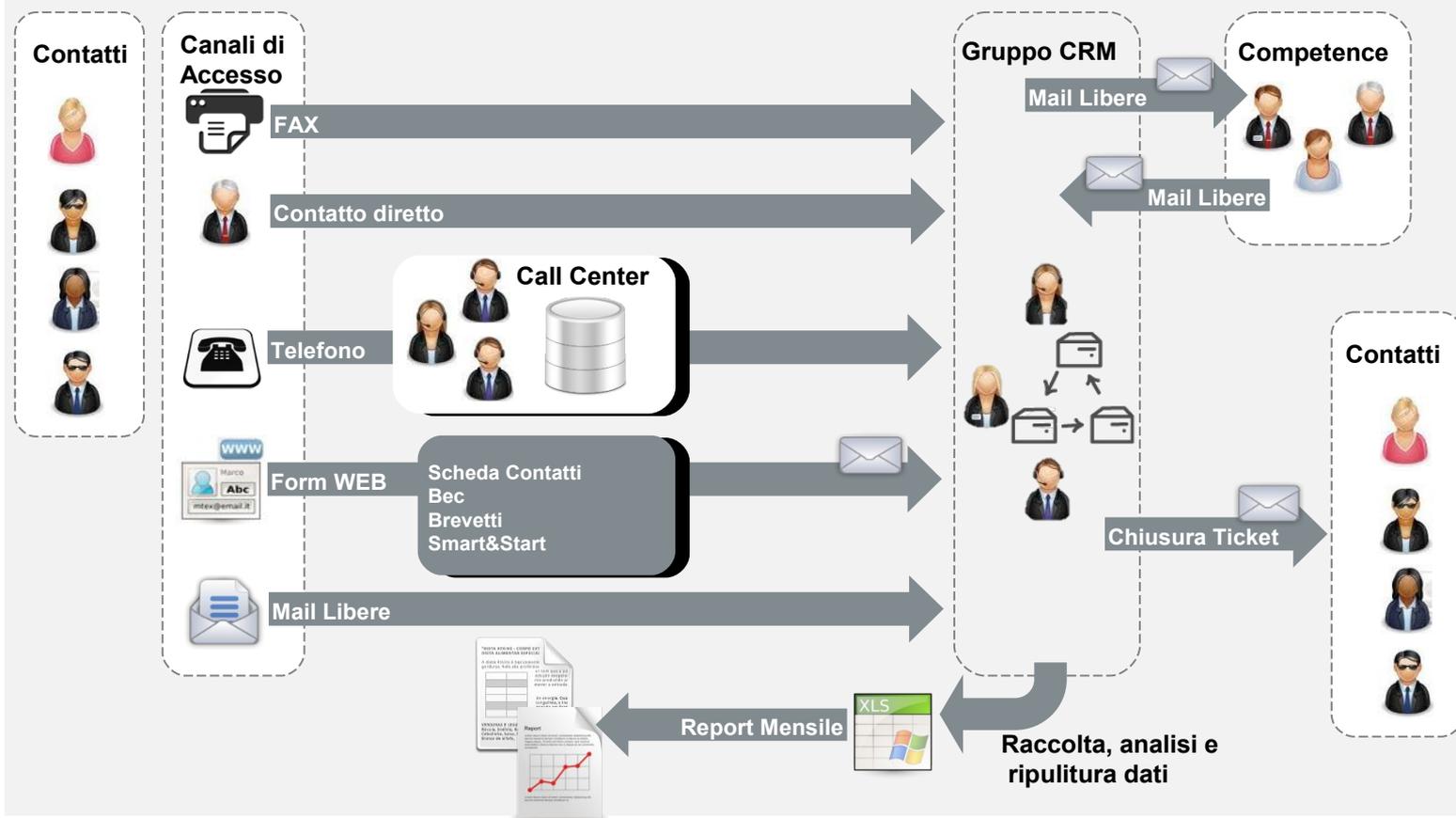
Prima emissione della KB (18 luglio 2013)
Formazione su «Scrittura efficace» (27-28 gennaio 2014)

Infrastruttura

1 maggio 2013 è stato messo in produzione il nuovo sistema di CRM (CMDBuild) per la gestione e archiviazione dei contatti e-mail, l'ottimizzazione dei processi di gestione dei contatti, l'integrazione dei canali di contatto, il monitoraggio dei livelli di servizio, la disponibilità di un customer database.

II PROCESSO CRM ANTE DELLA SOLUZIONE CMDBUILD

La soluzione utilizzata dalle risorse della Funzione CRM si basava su prodotti Office Standard senza alcuna integrazione applicativa (Outlook, Excel, Browser WEB, WebServices).



PRINCIPALI CRITICITA' RILEVATE ANTE PROGETTO INFORMATIZZAZIONE



- Assenza di specifici strumenti automatici di gestione delle richieste
 - Assenza di strumenti di monitoraggio e di produzione della reportistica relativa a KPI identificativi del servizio
-
- Mancanza di un customer database
 - Mancanza di funzioni di ricerca dei contatti
 - Assenza di un sistema di integrazione tra i canali di accesso al servizio
 - Ridotta integrazione tra le fonti dei dati dei sistemi di riferimento ed i sistemi utilizzati dal personale del CRM

OBIETTIVI E REQUISITI DEL SISTEMA

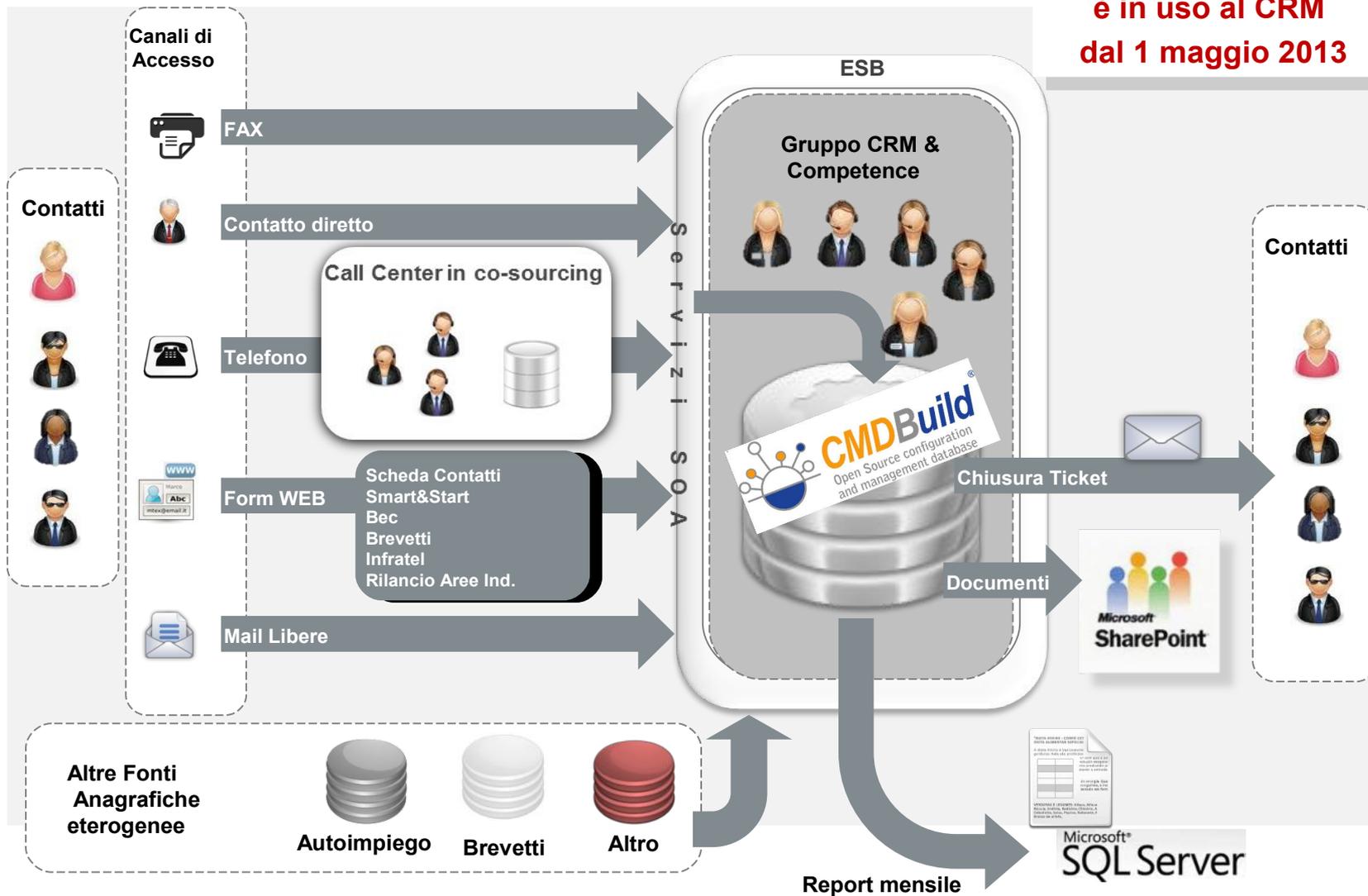


I punti critici individuati hanno confermato la necessità di dotare le risorse del CRM di un Sistema integrato che automatizzasse i processi e che potesse raggiungere i seguenti obiettivi:

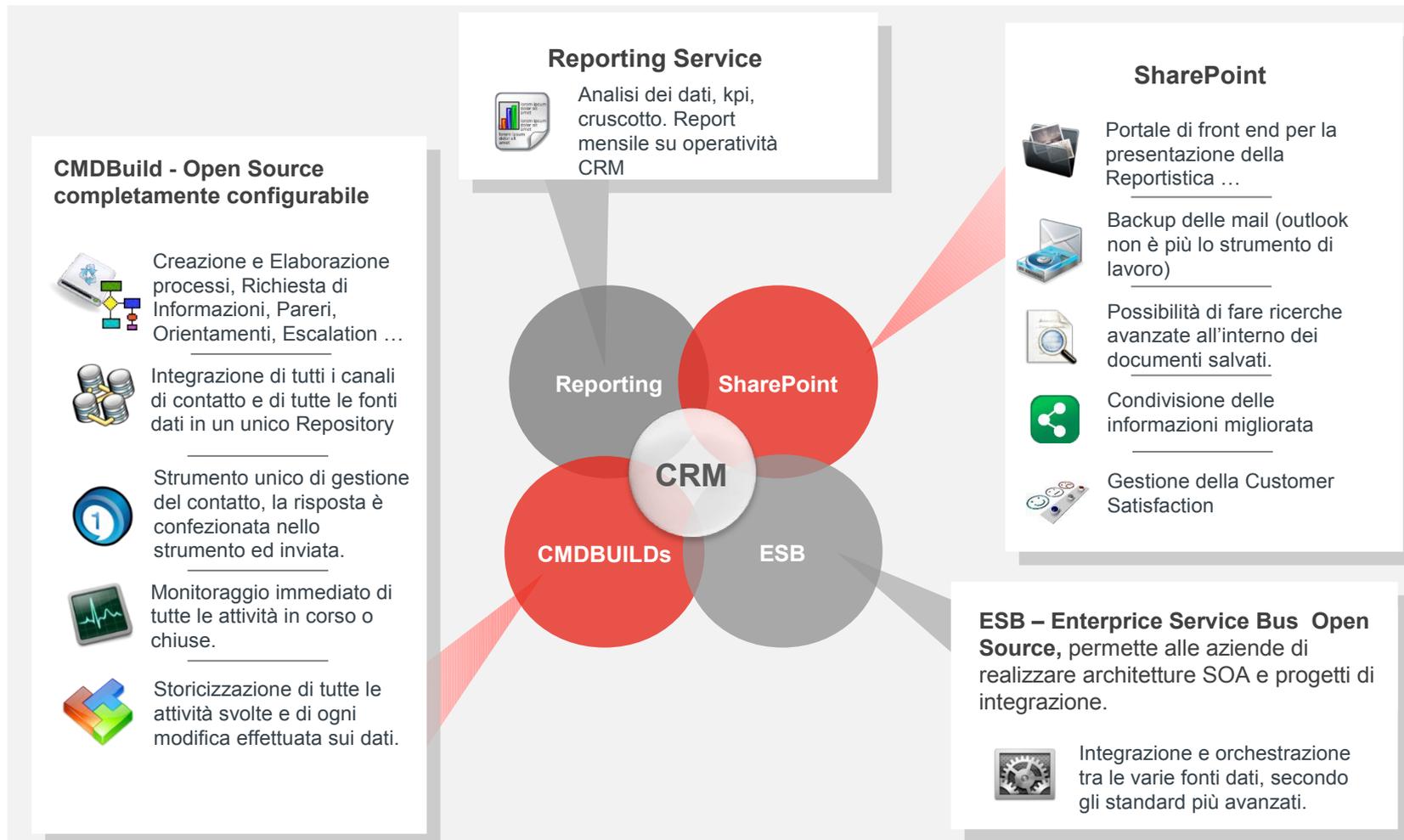
- Migliorare la qualità del servizio in termini di tempi e qualità della risposta
- Monitorare i livelli di servizio in tempo reale
- Facilitare e velocizzare la produzione della Reportistica richiesta
- Integrare i Canali di gestione del servizio
- Disporre di un Customer Database

LA NUOVA PIATTAFORMA TECNOLOGICA CRM

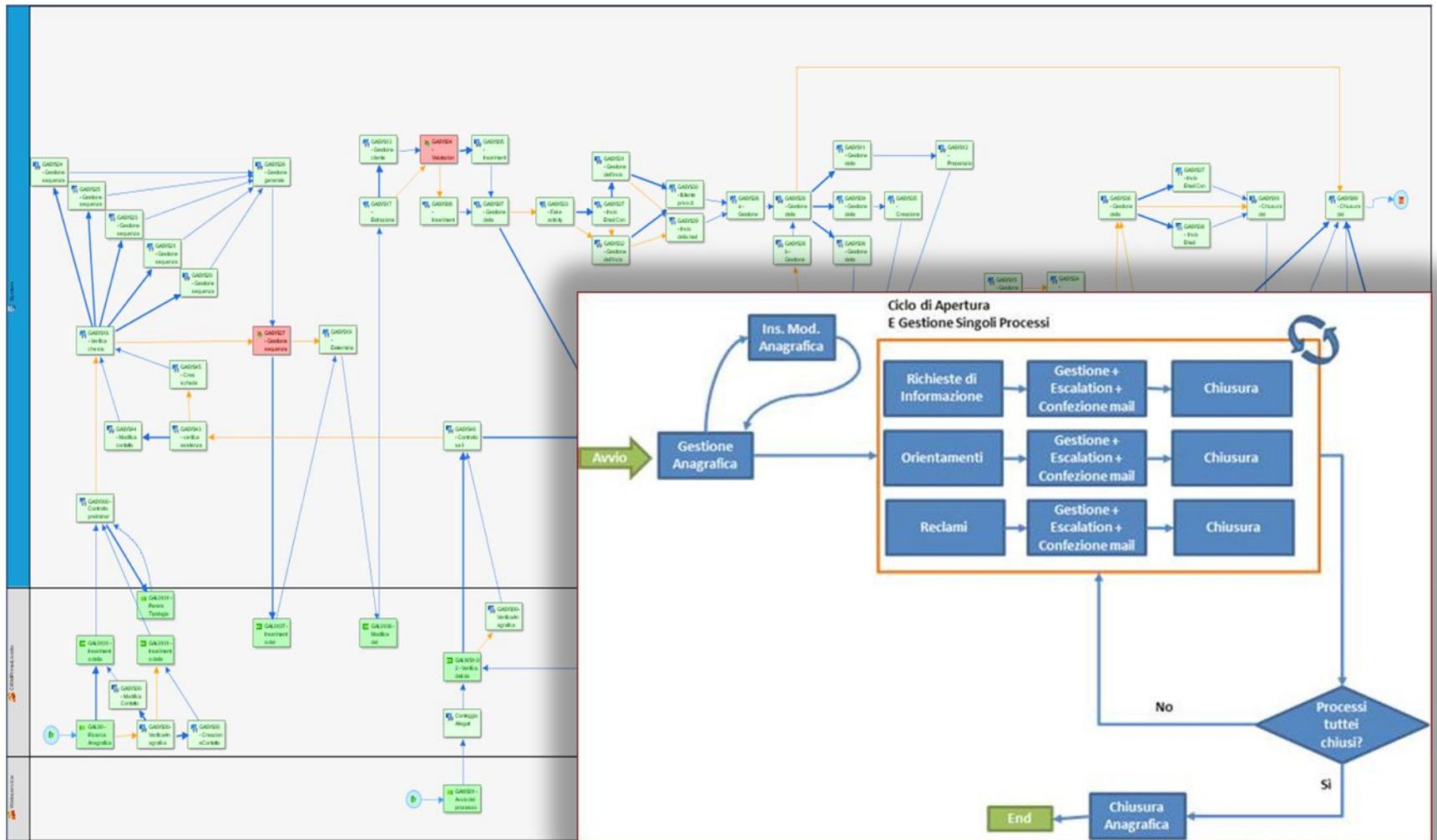
La nuova piattaforma
è in uso al CRM
dal 1 maggio 2013



I COMPONENTI DELLA NUOVA PIATTAFORMA TECNOLOGICA



WORKFLOW – RAPPRESENTAZIONE SINTETICA DEL PROCESSO



LA «SARTORIALIZAZIONE» DEL SISTEMA CMDBUILD PER INVITALIA

The image shows a screenshot of the CMDBuild CRM system interface, overlaid with ten yellow sticky notes. The interface includes a navigation menu, a list of activities, and a detailed view of a contact record for ANTONELLA. The sticky notes highlight the following customizations:

- Manutenzione Lookup triplettata** (Maintenance Lookup tripled)
- Scheduling**
- Gestione Reclamo** (Claim Management)
- Gestione Orientamento** (Orientation Management)
- Gestione Richiesta di informazione** (Information Request Management)
- Ricerca Storico contatti** (Historical Contact Search)
- Gestione Escalation competence** (Competence Escalation Management)
- Gestione Testi standard** (Standard Text Management)
- Gestione Contatto •Email •Diretto •Telefonico** (Contact Management: •Email •Direct •Telephonic)
- Gestione Anagrafica Unificata** (Unified Anagraph Management)
- Database Pareri competence** (Competence Opinions Database)

The background interface shows a table of activities with columns for Date, Activity, Cognome, Email, and Canale di Accesso. The contact record for ANTONELLA shows details like Name, Surname, Email (abyhas81@libero.it), and Address.

LA REPORTISTICA AD HOC - MONITORAGGIO ATTIVITÀ E LIVELLI DI SERVIZIO

Customer Satisfaction

- Customer Satisfaction e-mail



KPI

- Cruscotto KPI
- Livello di servizio
- Tempo medio di gestione
- Presenza in carico del reclamo
- Gestione dei reclami
- Accuratezza della previsione

Customer Profiling

- Profilo utente
- Analisi territoriale
- Frequenza contatti

Data Attivo Reclamo	Data Attivo Reclamo in carico Lavoratori	Satisfacimento Clienti					Numero Reclami Aperti in Aspettativa	Tempo Medio di Gestione (Ciclo di Lavoro)	Livello di servizio									
		Numero Reclami Completati	Numero Reclami Aperti	Numero Reclami Aperti in Aspettativa	Numero Reclami Aperti in Aspettativa	Numero Reclami Aperti in Aspettativa			Numero Reclami Aperti in Aspettativa									
03/06/2013	03/06/2013	4	0	0	0	0	30	0	4	0	30	4	100	50	✓			
03/06/2013	03/06/2013	65	65	0	0	0	30	0	65	65	30	65	97	50	✓			
03/06/2013	03/06/2013	61	61	0	0	0	30	0	61	61	30	61	97	50	✓			
03/06/2013	03/06/2013	74	74	0	0	0	30	0	74	74	30	71	96	50	✓			
03/06/2013	03/06/2013	63	63	0	0	0	30	0	63	63	30	59	94	50	✓			
03/06/2013	03/06/2013	43	43	0	0	0	30	0	43	43	30	39	91	50	✓			
03/06/2013	03/06/2013	22	22	0	0	0	30	0	22	22	30	22	100	50	✓			
03/06/2013	03/06/2013	14	14	0	0	0	30	0	14	14	30	15	95	50	✓			
03/06/2013	03/06/2013	71	71	0	0	0	30	0	71	71	30	69	96	50	✓			
03/06/2013	03/06/2013	65	65	0	0	0	30	0	65	65	30	65	100	50	✓			
03/06/2013	03/06/2013	49	49	0	0	0	30	0	49	49	30	42	90	50	✓			
03/06/2013	03/06/2013	50	50	0	0	0	30	0	50	50	30	48	96	50	✓			
03/06/2013	03/06/2013	11	11	0	0	0	30	0	11	11	30	11	100	50	✓			
03/06/2013	03/06/2013	11	11	0	0	0	30	0	11	11	30	11	100	50	✓			
03/06/2013	03/06/2013	81	81	0	0	0	30	0	81	81	30	80	99	50	✓			
03/06/2013	03/06/2013	65	65	0	0	0	30	0	65	65	30	60	93	50	✓			
03/06/2013	03/06/2013	60	60	0	0	0	30	0	60	60	30	55	92	50	✓			
03/06/2013	03/06/2013	63	63	0	0	0	30	0	63	63	30	63	100	50	✓			
03/06/2013	03/06/2013	45	45	0	0	0	30	0	45	45	30	44	98	50	✓			
03/06/2013	03/06/2013	22	22	0	0	0	30	0	22	22	30	22	100	50	✓			
03/06/2013	03/06/2013	7	7	0	0	0	30	0	7	7	30	7	100	50	✓			
03/06/2013	03/06/2013	82	82	0	0	0	30	0	82	82	30	80	98	50	✓			



Operatività

- Workforce Management
- Lista Contatti
- Lista case
- Completati giornalieri



TEMPI DI REALIZZAZIONE DELLA SOLUZIONE CMDBUILD

