

IL COMUNE DI PARMA E Albacom.Amps INAUGURANO “COMUNE AMICO”, UNA PIATTAFORMA TECNOLOGICA INNOVATIVA A DISPOSIZIONE DEI CITTADINI E DELLE IMPRESE DEL TERRITORIO

- *IL COMUNE DI PARMA SCEGLIE L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA DI ALBACOM.AMPS PER MIGLIORARE LA QUALITA' E LA FRUIBILITA' DEI SERVIZI COMUNALI*
- *IL CONTACT CENTRE “DI COMUNE AMICO” METTE A DISPOSIZIONE DEGLI UTENTI IL NUMERO UNICO 0521 4 0521 PER RICHIEDERE INFORMAZIONI E AVERE ACCESSO AI SERVIZI DEL COMUNE DI PARMA*
- *IL COLLEGAMENTO ALLA RETE IN FIBRA OTTICA URBANA AD ALTISSIMA VELOCITA' (MAN-METROPOLITAN AREA NETWORK) DI PARMA DI ALBACOM AMPS, GARANTISCE UNA COMPLETA INTEGRAZIONE TRA IL CONTACT CENTRE E LE SEDI DEL COMUNE DI PARMA*

Parma, **26 Settembre** 2008

La semplificazione dei rapporti Cittadino/Comune e l'introduzione di nuove tecnologie per migliorare l'erogazione, l'accessibilità e la fruibilità dei servizi comunali sono uno degli obiettivi principali della attuale Amministrazione di Parma.

In quest'ottica il progetto “Comune Amico” consiste nella realizzazione di un nuovo Contact Center unificato, che consente ai cittadini e alle imprese di ottenere in modo rapido e efficiente informazioni e richiedere Servizi professionali.

Per questa importante iniziativa il Comune di Parma si è rivolto ad Albacom.Amps, la società di telecomunicazioni di Parma, nata dalla joint-venture tra BT Italia (55%) e Enìa (45%), già da sei anni al fianco del Comune di Parma per la fornitura e la gestione di tutti i servizi di telecomunicazione.

Ad Albacom.Amps è stata interamente affidata la progettazione, realizzazione e gestione del nuovo Contact Centre, che prevede:

- realizzazione in una sede “ad hoc” di un contact center unificato dedicato al Comune di Parma, finalizzato alla erogazione ai cittadini e alle imprese di informazioni e Servizi professionali
- miglioramento dell'impatto con gli Utenti, ottenuto anche grazie alla migliore e più puntuale risposta telefonica, ed alla drastica riduzione della quantità di chiamate perse e del tempo di attesa
- integrazione, al massimo livello possibile, tra i Servizi resi, al fine di migliorare gli stessi e ottimizzare i costi di esercizio

Per garantire tutte le specifiche richieste dal Comune di Parma, Albacom.Amps ha scelto di avvalersi di una architettura basata su tecnologia Alcatel e Genesys, società leader a livello mondiale nello sviluppo di soluzioni di Contact Centre.

Il personale del Contact Center è stato selezionato da Albacom.Amps, che ha anche assicurato una adeguata formazione e specializzazione sui principali strumenti informatici e applicativi impiegati dal Comune di Parma. Albacom.Amps ha anche realizzato il collegamento tra il Contact Centre, il DUC e le altre sedi comunali sul territorio mediante la propria rete in fibra ottica ad altissima velocità. In questo modo è garantita una completa integrazione nel controllo e gestione delle attività.

Per accedere ai servizi di Comune Amico i cittadini e le imprese potranno telefonare al numero unico 0521 4 0521 dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 19.30 e il sabato dalle 7.30 alle 13.00 e entreranno in un punto di incontro virtuale ma estremamente professionale ed efficiente, finalizzato ad instaurare con l'utente un rapporto di fiducia e di collaborazione.

A fronte di richieste specialistiche o in caso non fosse possibile una risoluzione immediata del problema, gli operatori del Contact Centre potranno trasferire automaticamente la chiamata all'ufficio del Comune in grado di soddisfare le esigenze più specifiche;

Oltre all'accesso telefonico il Contact Centre di Comune Amico è anche raggiungibile mediante posta elettronica, Internet e Fax e costituisce quindi una interfaccia multimediale ai servizi e ai contenuti informativi del Comune di Parma

Con il progetto Comune Amico si realizza quindi a Parma una infrastruttura di riferimento a livello nazionale, dove le tecnologie della comunicazione e l'informatica, permetteranno di migliorare significativamente i servizi offerti ai cittadini e alle imprese del territorio, la relazione cittadino-istituzioni e la qualità del lavoro del personale del Comune.

Albacom.Amps, la società costituita nell'ottobre del 1999 i cui azionisti sono BT Italia 55% (il primo e più grande operatore italiano specializzato nel settore delle telecomunicazioni dedicate alle aziende) e Enia 45% (la multiutility di Parma Reggio Emilia e Piacenza), offre servizi di telecomunicazione innovativi a Parma e provincia. Oggi può contare su una rete in fibra ottica di ultima generazione a banda larga a Parma e nel suo distretto industriale di oltre 70 chilometri, connessa alla rete nazionale di BT Italia ed internazionale di BT (British Telecom).

Per ulteriori informazioni:

Ufficio Stampa Albacom.Amps: Francesco Melegari 0521.496608