



Esigenze

- Ciascun servizio informativo e/o dispositivo del Comune di Parma era raggiungibile con un numero telefonico dedicato, risultando in un servizio al cittadino spesso carente e inconsistente
- Il Comune di Parma ha richiesto una piattaforma tecnologica flessibile e scalabile al fine di offrire ai cittadini una interfaccia unificata e semplice ai servizi pubblici

Soluzione

- Piattaforma Telefonica IP basata su tecnologia Alcatel Omni PCX
- Soluzione CRM basata su tecnologia Genesys
- Gestione completa dell'infrastruttura, incluse le LANs
- Gestione completa end-to-end del servizio per il Comune, inclusi gli operatori del contact centre e la gestione del posto operatore
- Schema di pricing flessibile e competitivo

Risultato

- I cittadini di accedere ai servizi del Comune facendo richieste mediante Telefono, Fax, Sms, E-mail
- Produttività e livello servizio migliorati enormemente:
 - ✓ Fino a 2000 telefonate al giorno gestite
 - ✓ > 95% chiamate gestite al primo tentativo
 - ✓ > 80% chiamate gestite entro 27 secondi
- Riduzione dei costi (chiamate infrasede trasportate a costo zero sulla rete IP-MPLS urbana di BT Enia)

La soluzione di CRM fornita in outsourcing da BT Enia al Comune di Parma consente un enorme miglioramento nella produttività del Comune e nella qualità di servizio erogato/percepito dai cittadini .