

**Help Desk telefonico di un ufficio
centrale della
Pubblica Amministrazione (PA)**

Precisazioni: INDUSTRIA vs SERVIZI

Industria

Servizi

1. Il prodotto è generalmente concreto	1. Il servizio è immateriale e intangibile
2. Il prodotto può essere immagazzinato	2. Il prodotto <u>non</u> può essere immagazzinato
3. Il consumo è preceduto dalla produzione	3. Di solito produzione e consumo <u>coincidono</u>
4. Produzione vendita e consumo avvengono in luoghi diversi	4. La produzione, il consumo e la vendita avvengono nello <u>stesso</u> luogo
5. Il prodotto può essere trasportato	5. Il prodotto <u>non</u> può essere trasportato
6. Solo il “venditore” produce	6. L’acquirente/cliente prende parte alla produzione (e deve essere gestito)

Formulazione dell'Help Desk telefonico di diagnosi, istradamento e soluzione su problematiche normative e procedurali di un ufficio centrale PA

- **Utilizzatori (clienti): uffici periferici**
- **Erogatore (fornitore): ufficio centrale**
- **Supporto: linee telefoniche**
- **Modalità di erogazione: on-line/off-line**

- Il processo si avvia con la segnalazione di un problema di tipo normativo/procedurale da parte degli uffici periferici.
- Il risultato finale è la soluzione del problema da parte dell'ufficio centrale.

- **CONTEXT:** ufficio centrale PA che eroga prestazioni in ambito nazionale. Il modello è limitato al processo interno, attivato da segnalazioni esterne, ed è finalizzato alla soluzione di problemi.
- **VIEWPOINT:** management (in funzione di adeguamento e cambiamento)

PURPOSES (AS-IS):

- **Identificare e definire i problemi esistenti**
- **Analizzare attività oggetto di miglioramenti potenziali nell'erogazione del servizio**
- **pianificare l'introduzione di nuove tecnologie**

.....segue una lista delle attività svolte (box), una lista dei dati necessari, la connessione delle attività mediante opportune “arrows”



Help Desk PA

[-] A0 EROGARE PRESTAZIONI HELP DESK PA CENTRALE

[-] A1 RICERCARE CONSULENTE

A1.1 RECEPIRE E COLLOCARE IL PROBLEMA

A1.2 VERIFICARE POSSIBILITA' SOLUZIONE DEL RICEVENTE

A1.3 GESTIRE ATTESA OPERATORE PERIFERICO

A1.4 ASSEGNARE CONSULENTE

A2 ESEGUIRE DIAGNOSI

[-] A3 RICERCARE CASISTICA

A3.1 CONSULTARE CASISTICA PERSONALE

A3.2 RICERCARE CASISTICA GENERALE

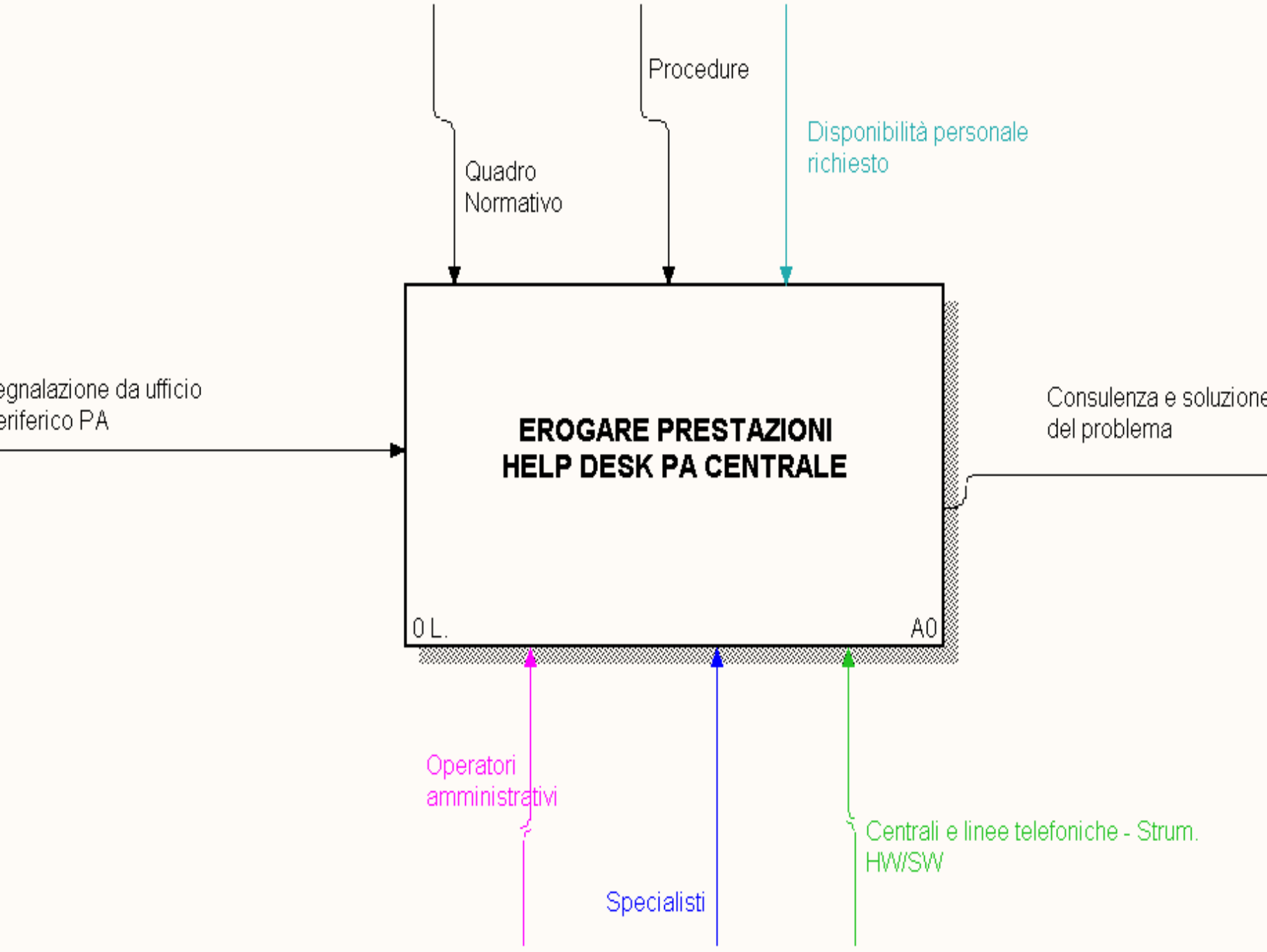
A3.3 CONSULTARE NORMATIVA RIFERIMENTO

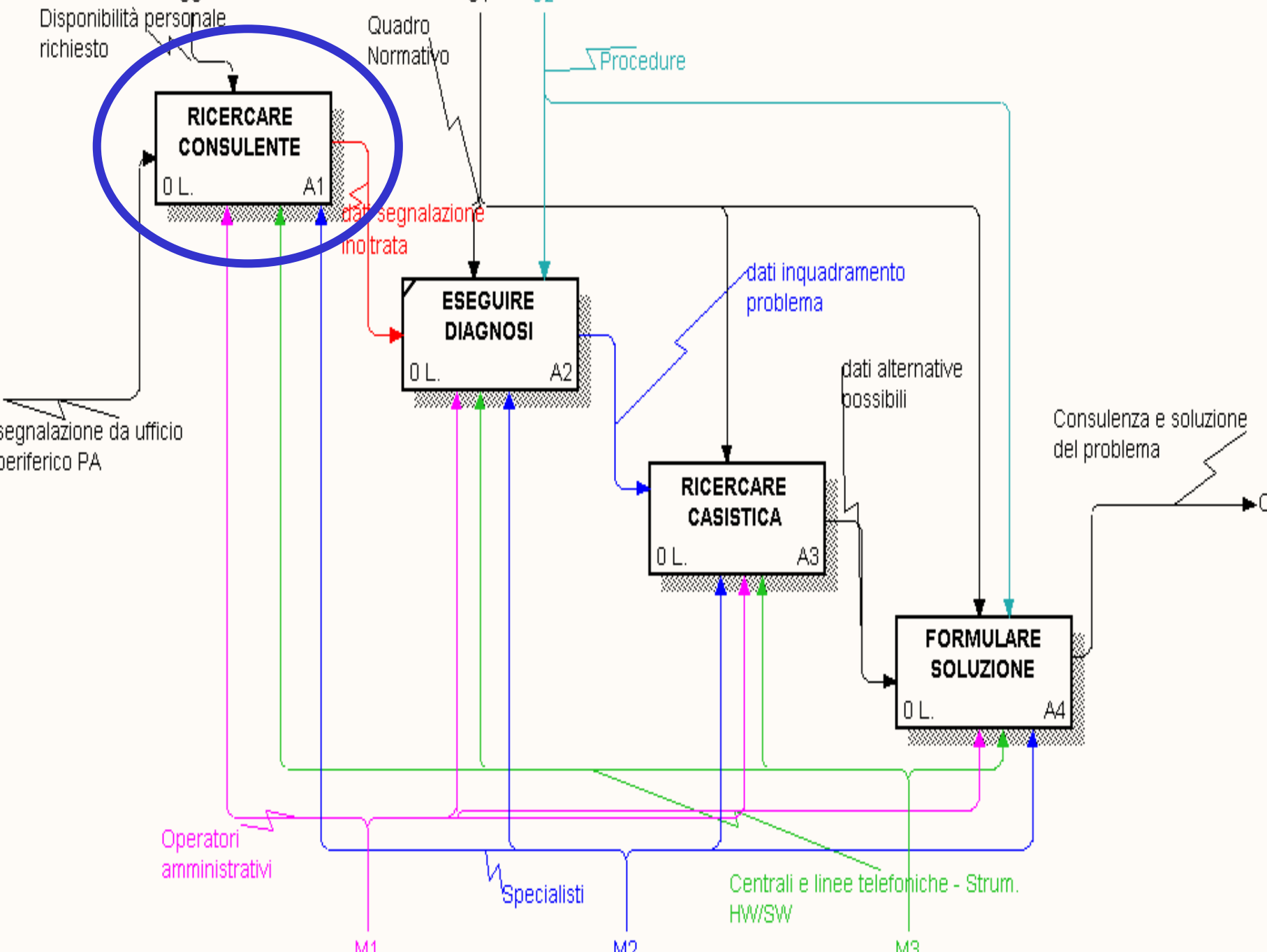
[-] A4 FORMULARE SOLUZIONE

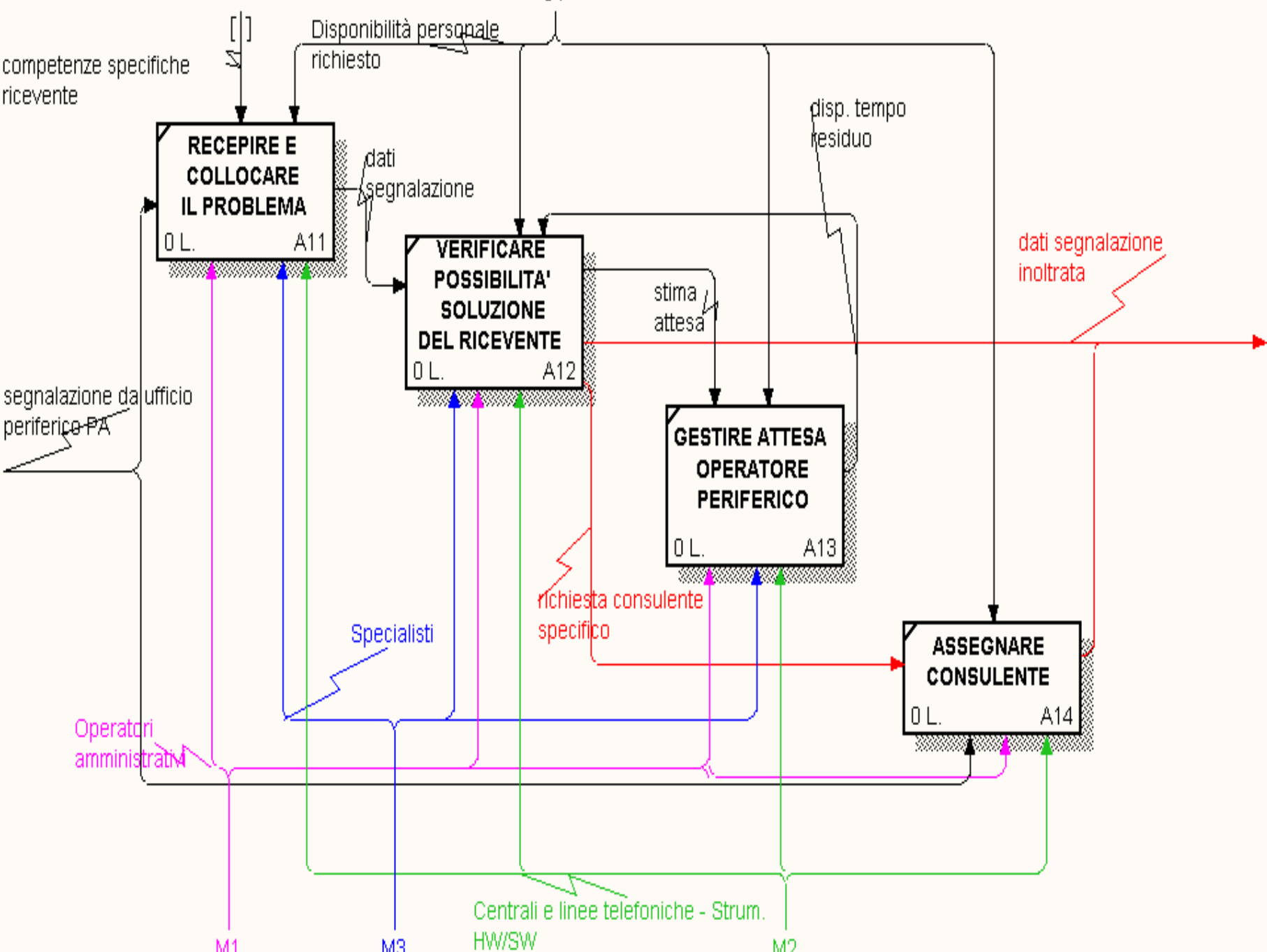
A4.1 SELEZIONARE SOLUZIONE COMPATIBILE

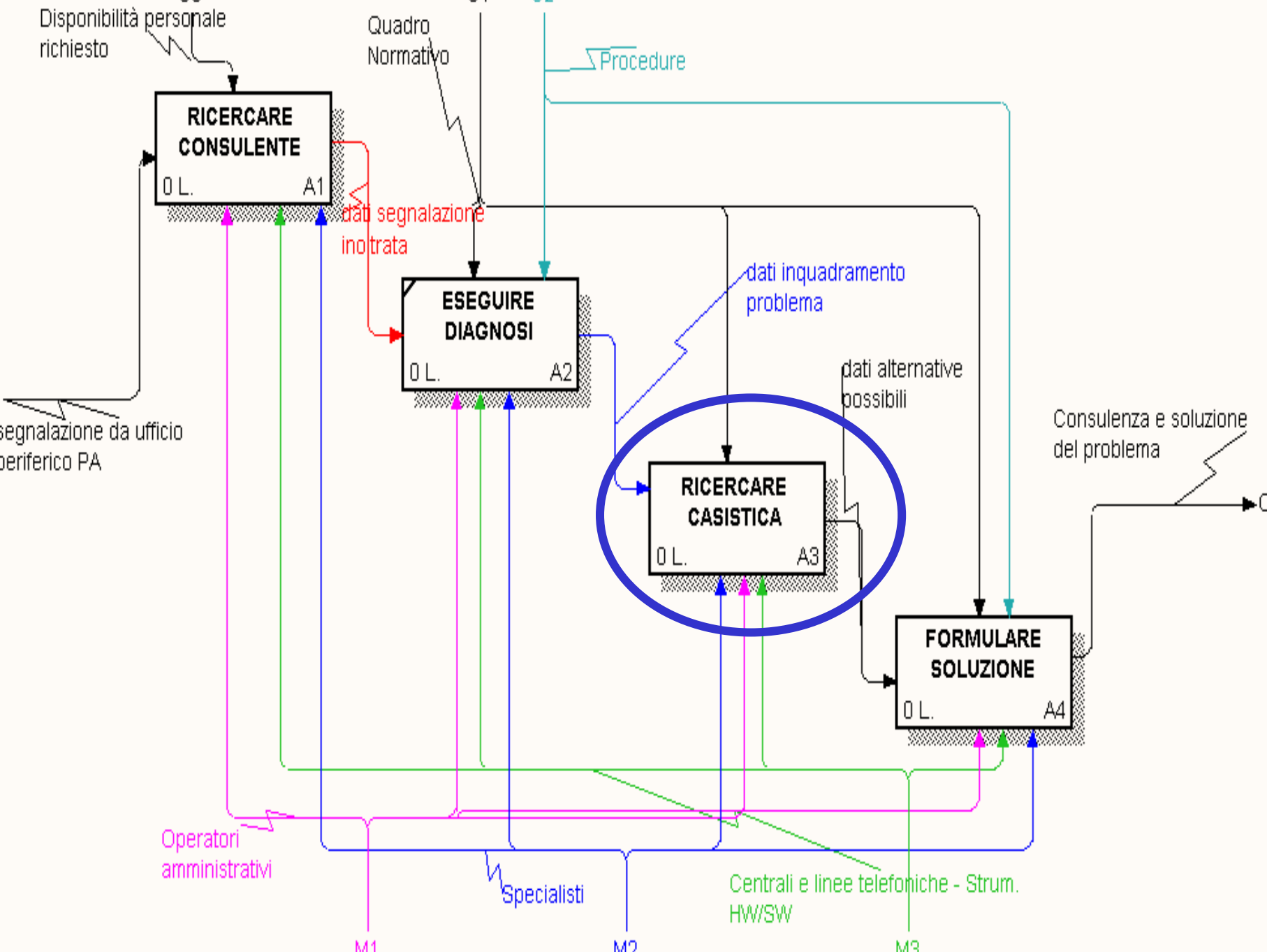
A4.2 VERIFICARE AMMISSIBILITA'

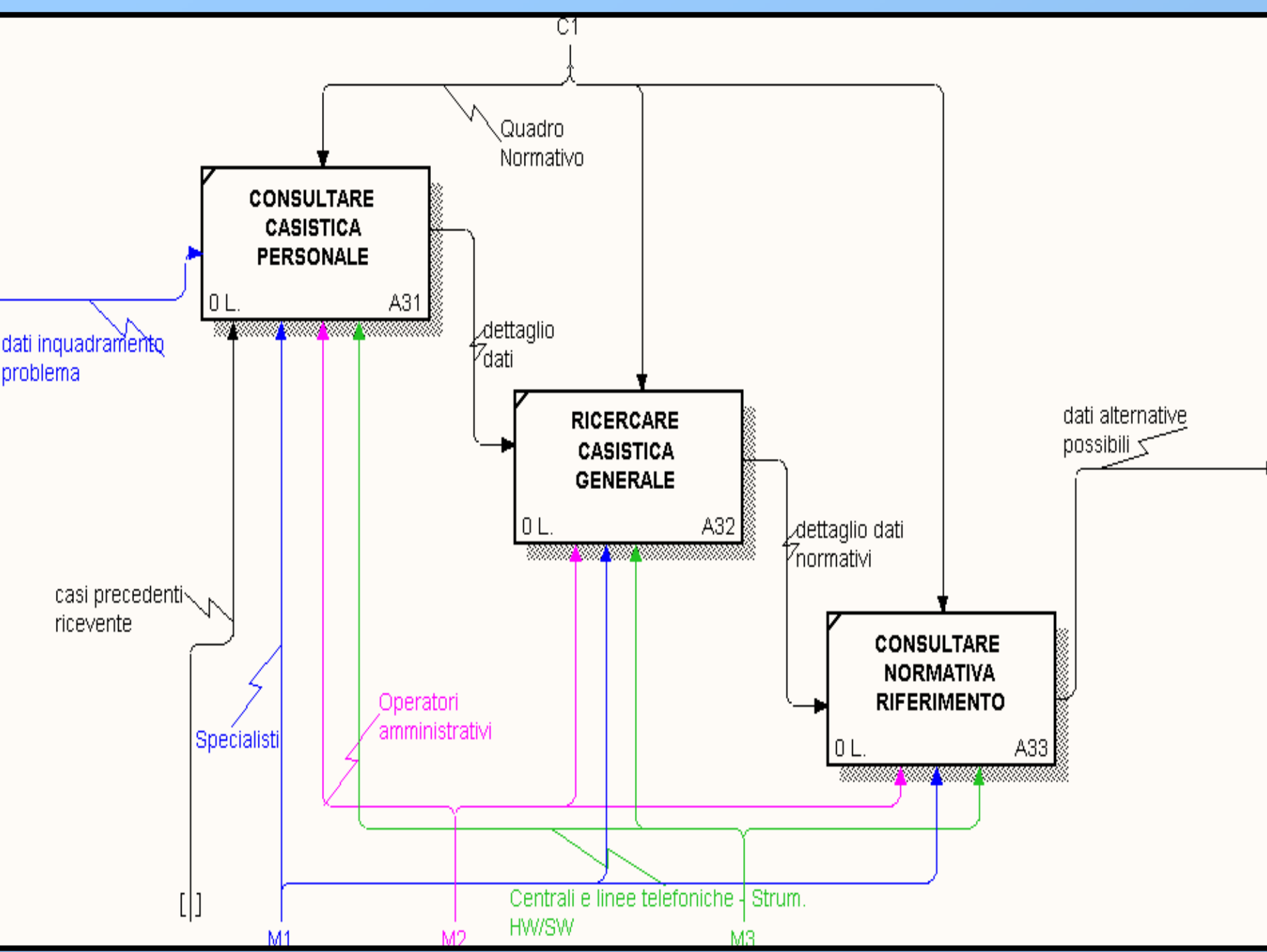
A4.3 COMUNICARE SOLUZIONE E REGISTRAZIONE

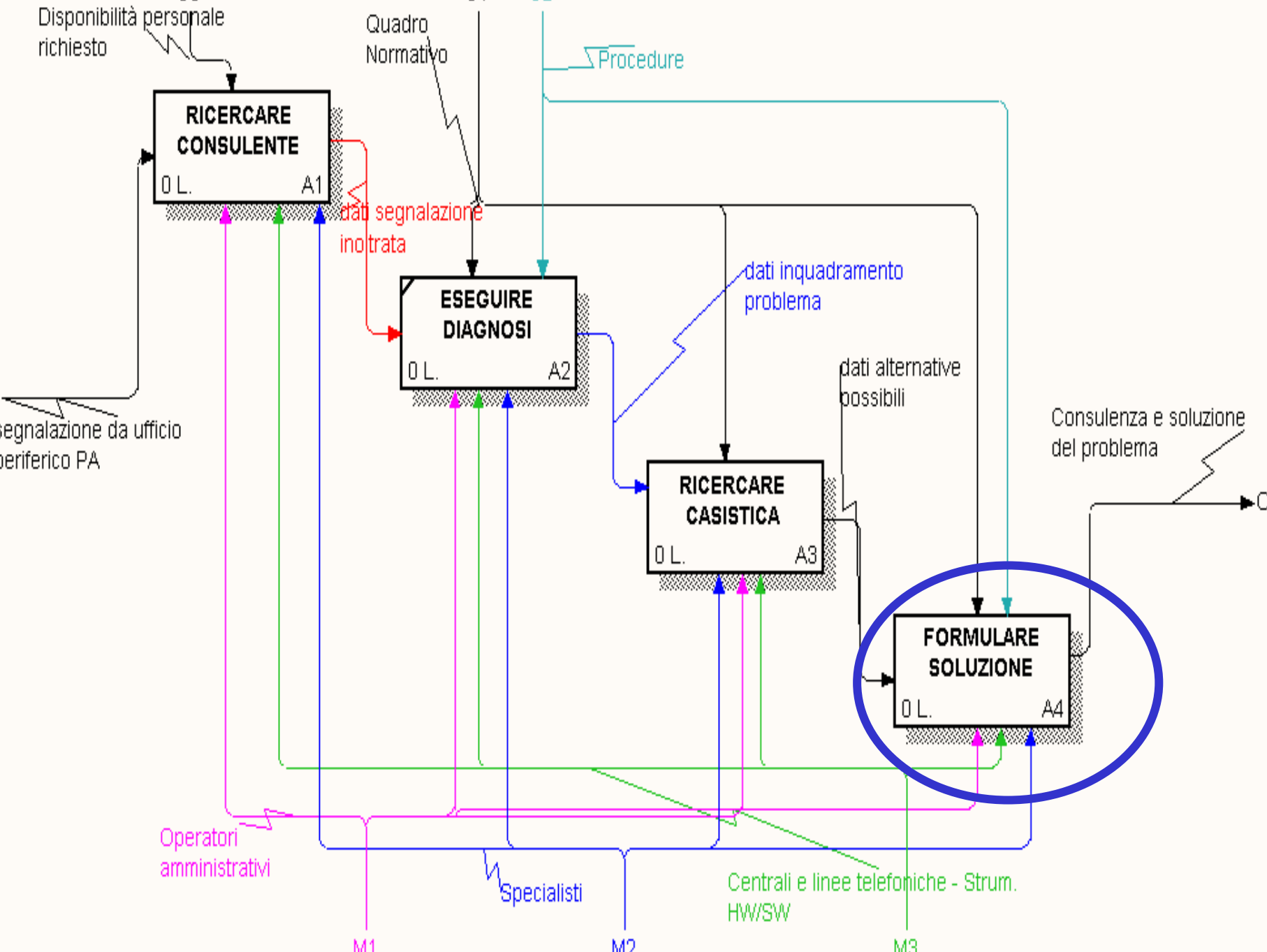


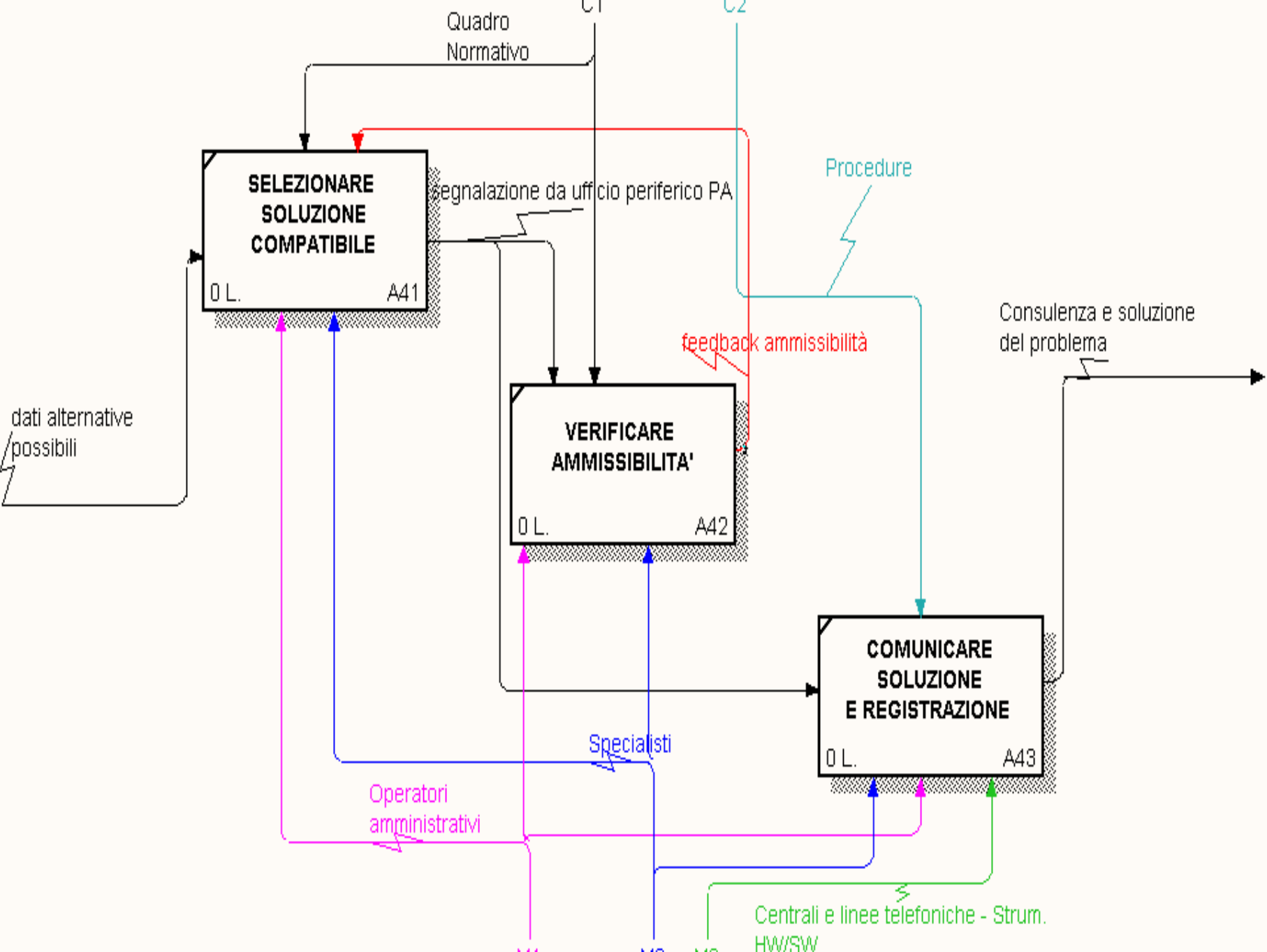












REQUISITI DI QUALITÀ

- **Facilità di accesso telefonico (# richieste arrivate, # tentativi effettuati)**
- **Rapidità della diagnosi (tempo di diagnosi)**
- **Affidabilità relazionale (#richieste reiterate a HD per problemi già risolti sul totale delle richieste)**
- **Esattezza al “primo colpo” della diagnosi (# richieste a back office/HD; # richieste al back office su problemi già catalogati)**

OBIETTIVI DI PERFORMANCE

- **Eliminazione del passaggio al back office delle problematiche risolvibili online (#richieste passate al back office)**
- **Standardizzazione delle soluzioni (# soluzioni differenti adottate per lo stesso problema)**
- **Completezza ed affidabilità necessarie per l'ottimizzazione delle procedure (# di interventi correttivi della stessa natura/tipo sulla medesima procedura)**

CRITICITA' RILEVATE

- **Difficoltà degli utenti ad individuare i giusti interlocutori in relazione al problema da risolvere**
- **Numerosi tentativi e tempi lunghi per stabilire connessione telefonica**
- **Disomogeneità soluzioni per le medesime problematiche**
- **Mancanza di affidabilità e continuità nell'erogazione del servizio**
- **Ridotta adeguatezza dell'attività di sviluppo delle nuove procedure (tempi-analisi)**

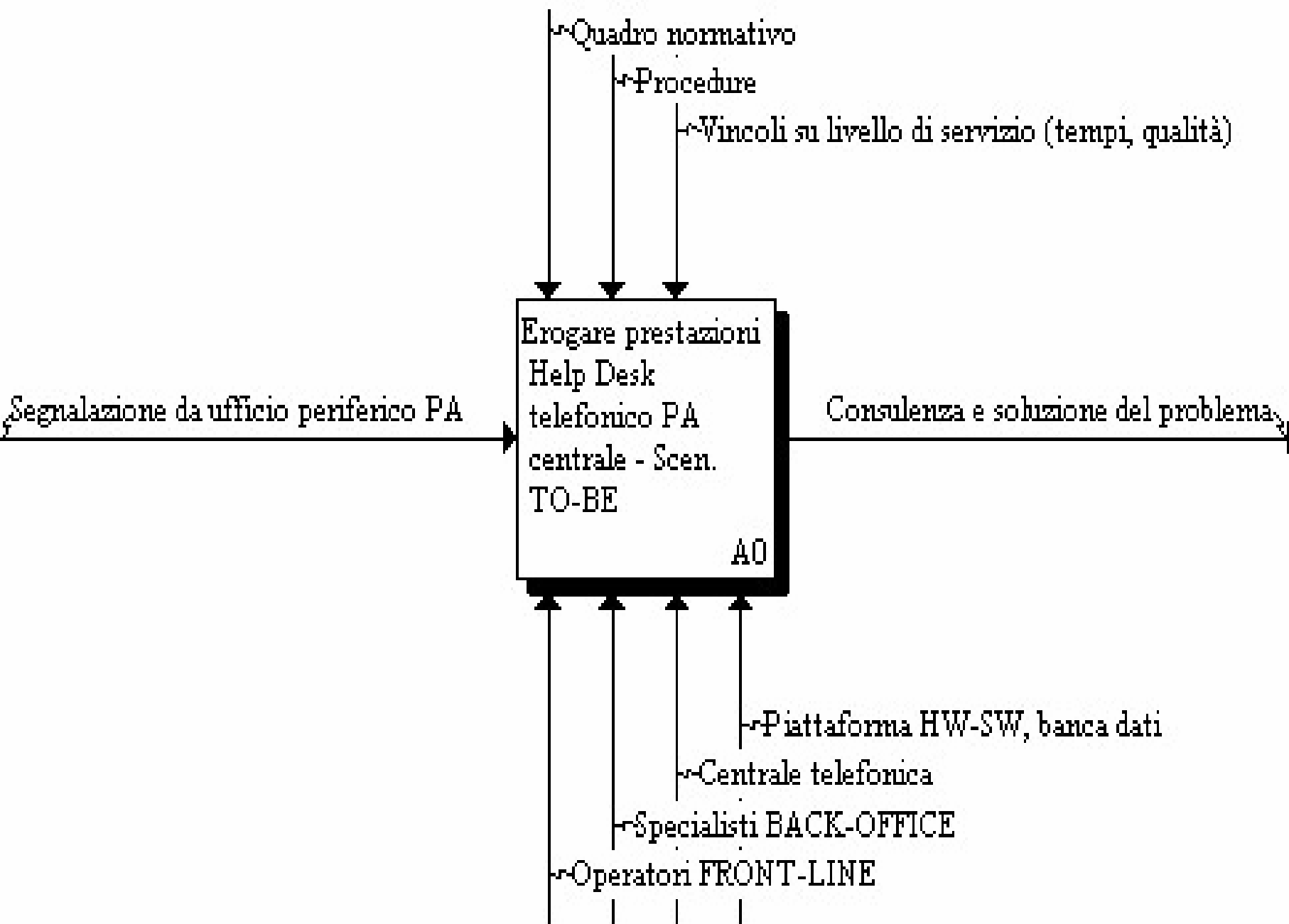
- **scarsa conoscenza nell'individuare referenti cui inoltrare le richieste**
- **elevato # di richieste confluenti sulle stesse persone**
- **manca di coordinamento tra referenti per assenza di catalogazione finalizzata...**
- **assenza struttura organizzata al problem solving**
- **ridotta concentrazione su attività di sviluppo**
- **demotivazione esperti per difficoltà di individuazione del proprio ruolo**

PURPOSES (TO-BE):

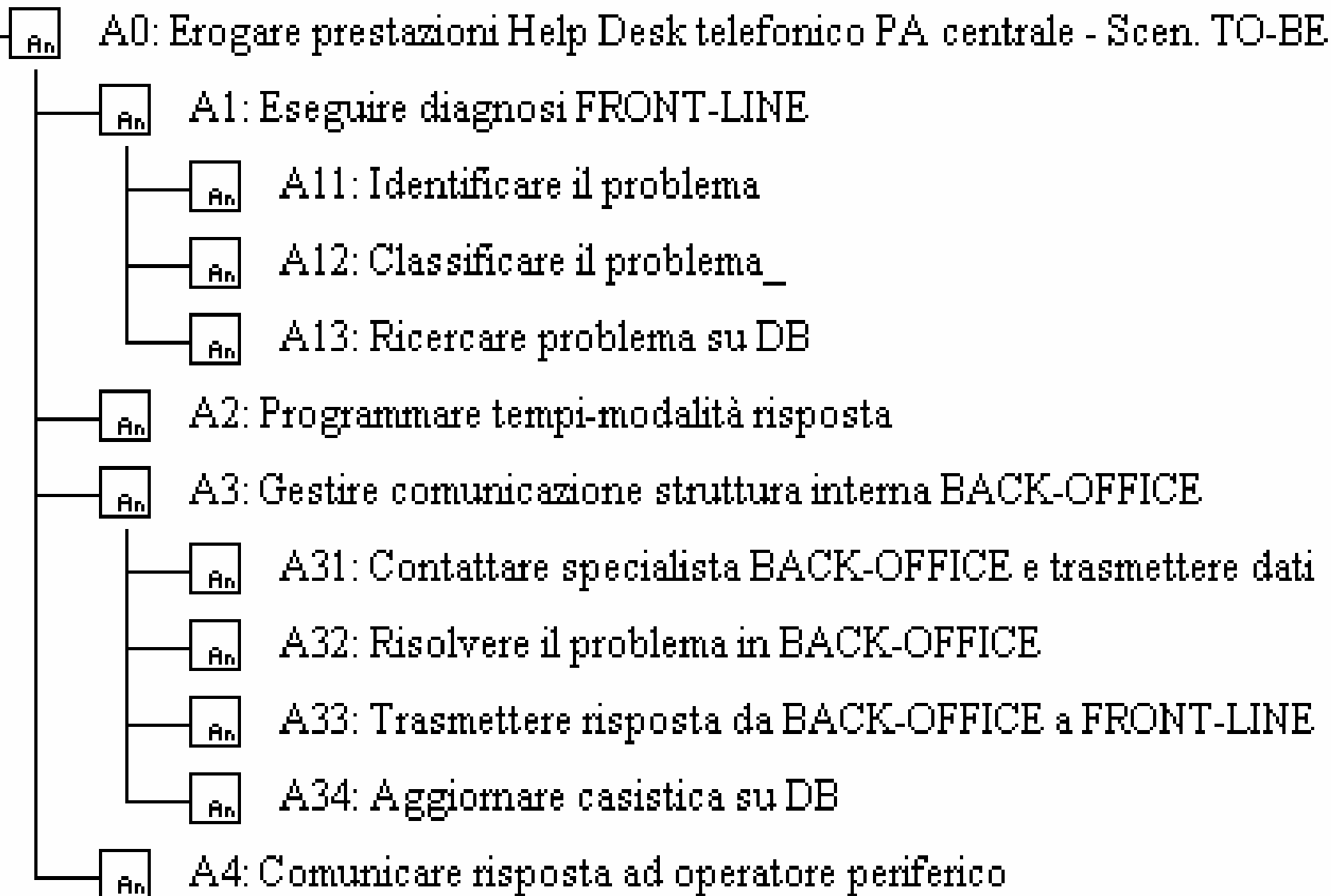
- rendere disponibile un framework a tutte le strutture della PA mancanti di una struttura organizzativa in ordine all'assistenza interna (inadeguatezza a subire il contraccolpo dell'innovazione)**
- principio del decentramento (rapporto tra la centralità di strutture della PA con le sedi periferiche)**
- circolarità delle informazioni come fattore determinante per l'efficacia e l'efficienza del servizio**

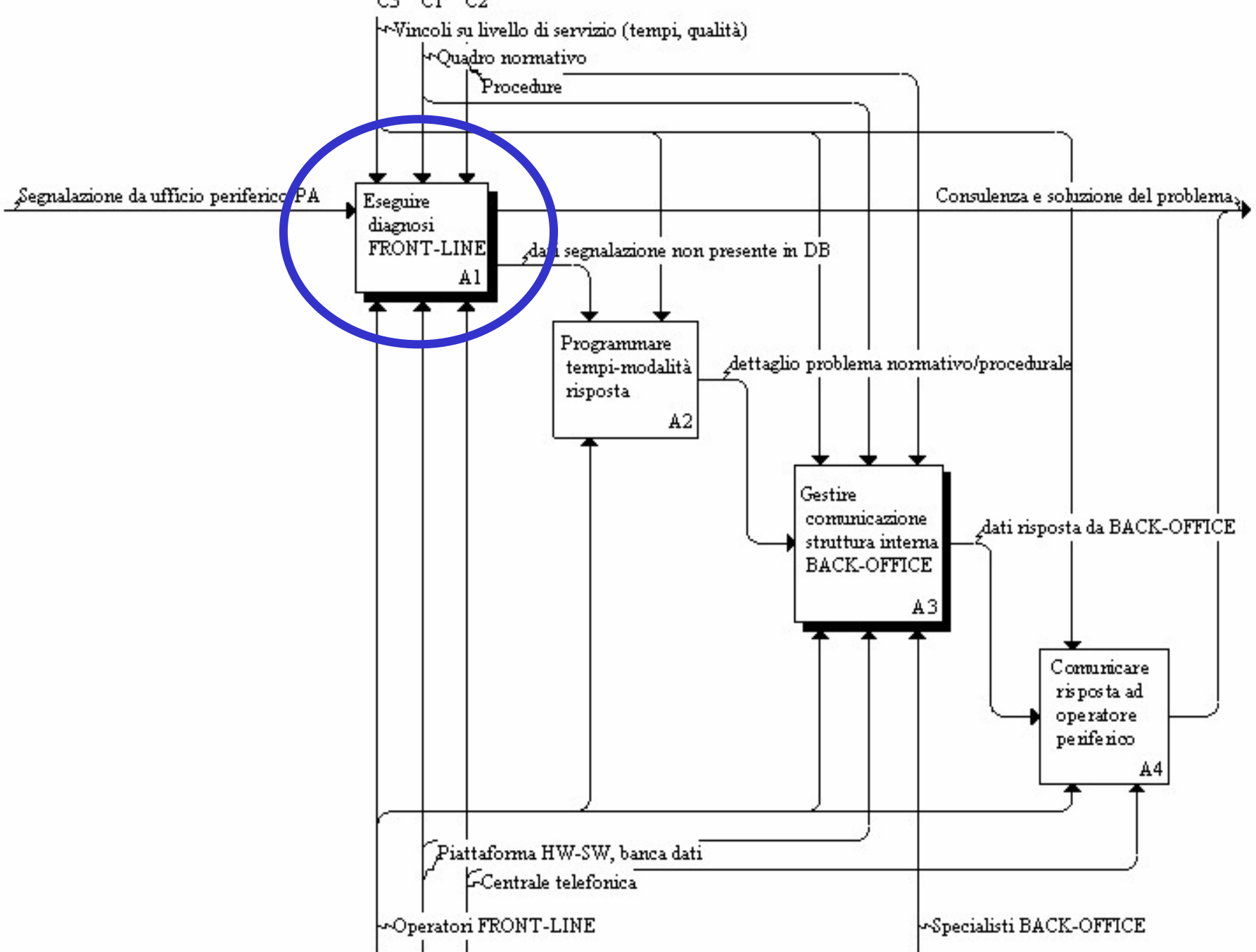
IPOTESI DI SOLUZIONE

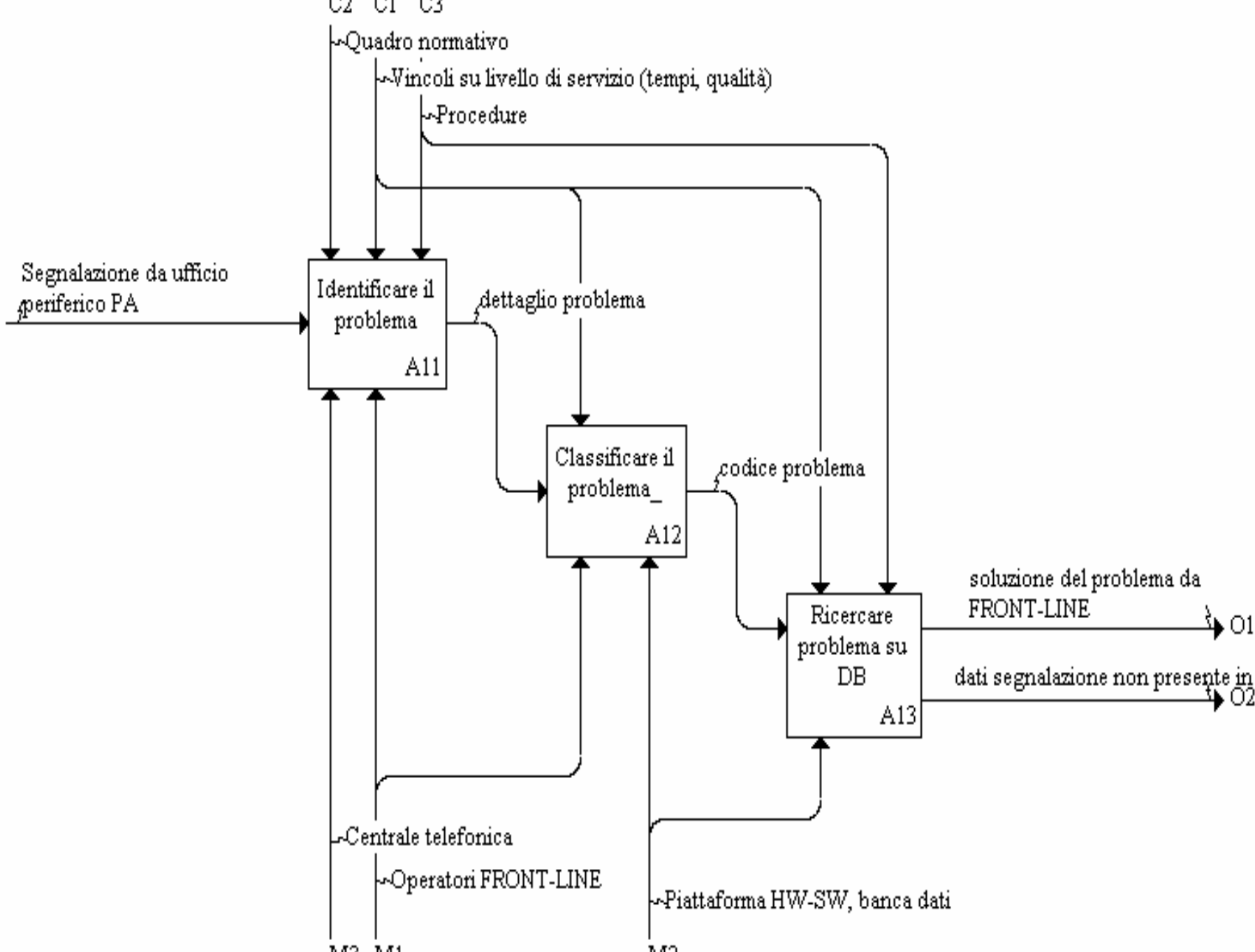
- **istituzione front-line (assistenza e soluzione on-line, problem solving operatori periferici)**
- **# telefonico di gruppo (indirizzamento bilanciato delle chiamate)**
- **catalogo informatico per consultazione-aggiornamento da parte di tutto il personale HD**
- **riconduzione degli esperti (specialisti) al proprio ruolo**

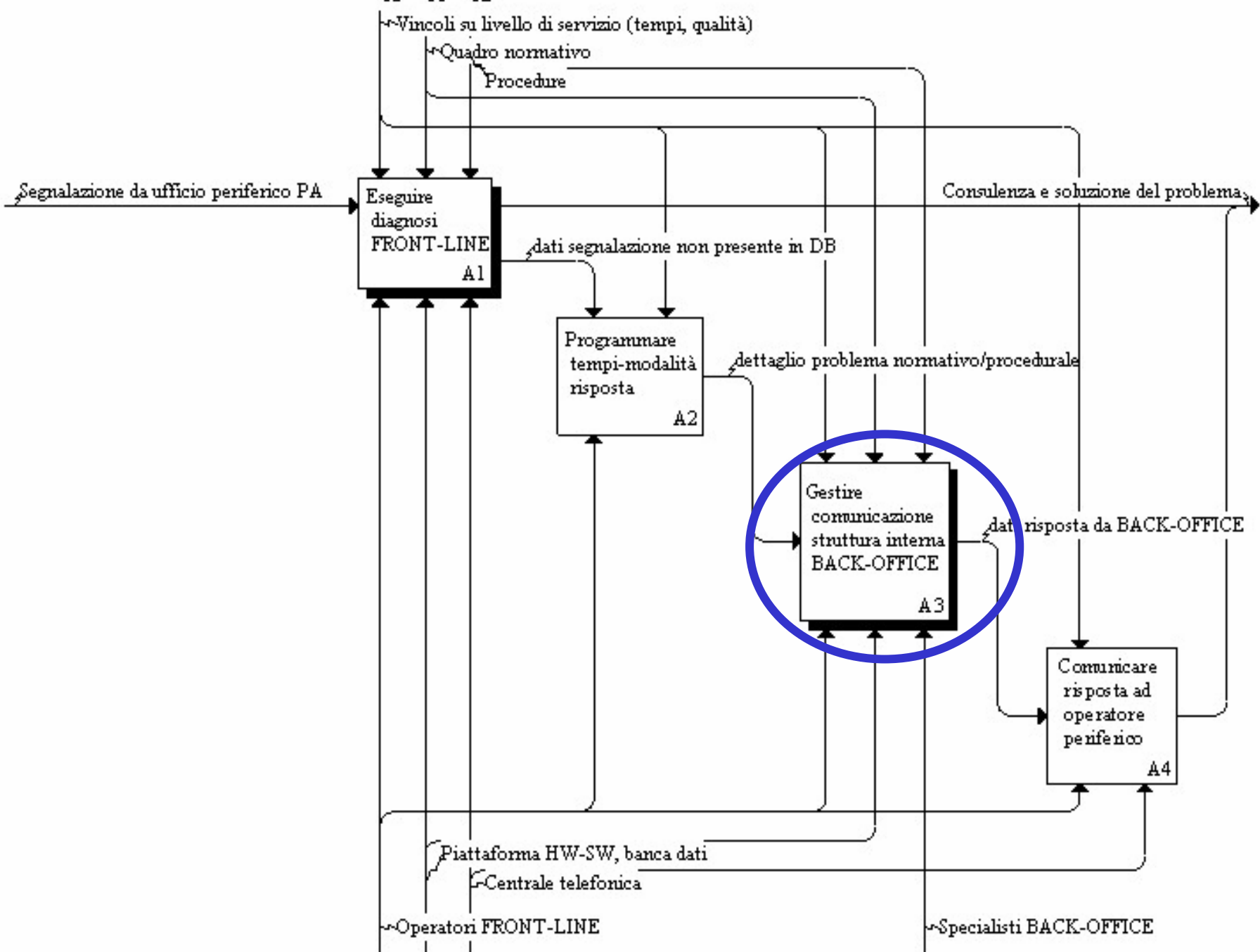


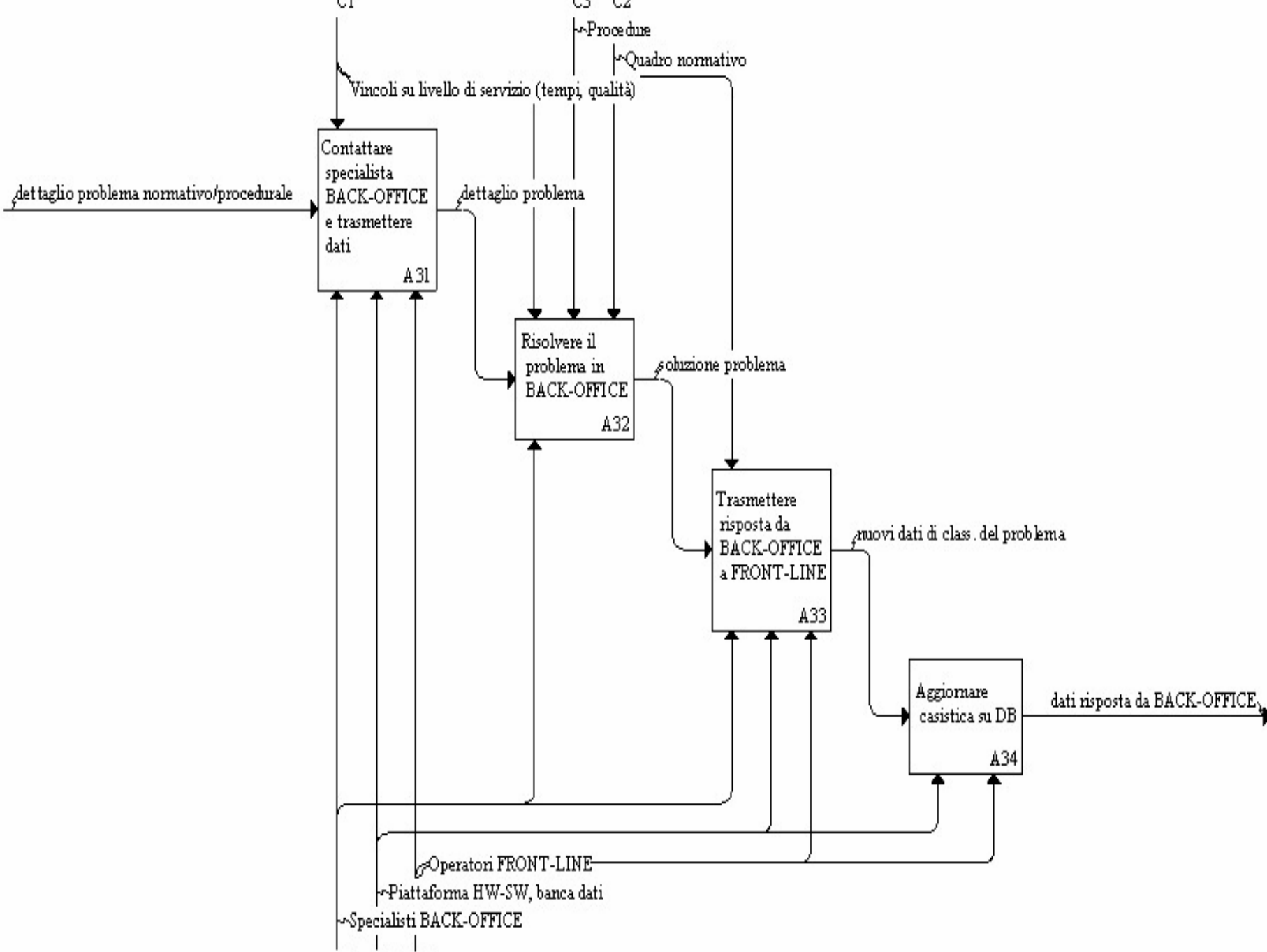
HelpDeskPA-TOBE











MODUS OPERANDI:

- **RISPOSTA ENTRO 24 ORE A PROBLEMATICHE COMPLESSE**
- **RIPARTIZIONE CHIAMATE IN BASE A CRITERI STATISTICI**
- **CATALOGAZIONE ED ANALISI PROBLEMI CON CADENZA PREFISSATA**
- **INTERAZIONE FRONT LINE - BACK OFFICE**
- **AGGIORNAMENTO PROGRAMMATO DI OPERATORI E SPECIALISTI**

PREVISIONI SUL CICLO PRODUTTIVO

Front-line: domanda di servizi su livelli massimi raggiunti nel breve e medio termine. Successivamente diminuzione.

Back-office: rapida discesa dai massimi picchi iniziali ed assestamento

- **Concreta disponibilità della conoscenza memorizzata organizzandola in raggruppamenti simili di conoscenze**
- **“internalizzare” cercando tra i raggruppamenti di conoscenze quelli rilevanti per una particolare esigenza (assicurare il trasferimento di conoscenza)**
- **Intermediazione**