

CASE
STUDY

Il cittadino chiama, il Comune risponde

La sfida	La soluzione
<p>Rivoluzionare il sistema di interazione tra cittadini e Amministrazione locale attraverso un sistema flessibile, economico e versatile tra i primi in Europa</p>	<p>Comune di Milano ha implementato una piattaforma di comunicazione basata su Avaya S8700, un ISPBX di ultima generazione, nativamente IP, che tuttavia consente di gestire anche i tradizionali terminali telefonici digitali e/o analogici. Sono state sviluppate anche applicazioni quali Avaya Call Management System, Avaya Interaction Center - per instradare i contatti voce, web, email e FAX in maniera intelligente - e Avaya Voice Portal, piattaforma basata su protocollo IP che supporta applicazioni aderenti allo standard VoiceXML 2.0. Voice Portal fornisce un ambiente IP-based per transazioni telefoniche self-service automatiche che altrimenti dovrebbero essere svolte da un operatore o un agente di Contact Center.</p>
I risultati	
<ul style="list-style-type: none"> • Significativo miglioramento della capacità di risposta del Comune di Milano • Offerta di nuovi servizi telematici ai cittadini • Contenimento dei costi di gestione e manutenzione • Possibilità di aumentare e diminuire le postazioni del contact center a seconda del volume del traffico in entrata 	

Perché Avaya?

Il Business Partner Avaya (BP) è stato interlocutore principale del progetto e Avaya ha garantito le soluzioni giuste in grado di rispondere in pieno alle esigenze del cliente.

Milano, Italia – Primo nel suo genere in Italia, il nuovo contact center del Comune di Milano indica nuovi standard nel rapporto con la pubblica amministrazione locale.

Per una Pubblica Amministrazione il rapporto diretto con i cittadini è un elemento essenziale in un'ottica di trasparenza e buon governo. Un impegno tanto importante quanto gravoso, soprattutto al crescere della dimensione del proprio bacino di competenza. In prospettiva di nuove importanti sfide davanti alle quali non intende farsi trovare impreparato, il Comune di Milano ha deciso già da qualche anno di rinnovare parte della propria infrastruttura incaricata a dialogare con i cittadini e fornire loro informazioni, servizi e supporto.

Da questi presupposti, grazie alla preziosa collaborazione con Avaya e un Business Partner, è nato e si è sviluppato il contact center "Milano Semplice 020202", il progetto mirato a migliorare la comunicazione con i privati e le attività commerciali, riducendo il tempo necessario per assolvere agli adempimenti richiesti dall'amministrazione locale.

Rivoluzione senza esitazioni

Primo nel suo genere in Italia e tra i primi in Europa, il nuovo contact center realizzato dal Business Partner di Avaya con tecnologia Avaya a meno di un anno dall'avvio si presenta già come elemento cruciale nel rapporto cittadino-autorità. *"L'infrastruttura esistente era basata su un centralino analogico che veicolava tutti i flussi di traffico in entrata presso il cliente – spiega Maria Luisa De Angelis, Business Development Manager del BP coinvolto nel progetto – Il primo passo, quindi, è stato quello di avviare una fase di transizione durante la quale abbiamo gestito il traffico in remoto presso i nostri AMC di Roma"*. Il secondo passo ha riguardato la creazione di una nuova infrastruttura e, nonostante le scadenze e i ritmi di lavoro particolarmente impegnativi, grazie alla consolidata collaborazione tra Avaya e il BP, le prime 20 postazioni sono entrate in piena operatività nel settembre 2007. *"Le fasi più delicate sono state la progettazione e la messa in opera, perchè si è svolto tutto in tempi molto brevi – sottolinea De Angelis – In particolare abbiamo dovuto operare sulla parte della connettività e sostituire il centralino analogico preesistente con apparecchiature Avaya, tra cui il Media Gateway G650"*.

Architettura complessa ma efficiente

In dettaglio, l'architettura messa a punto per il Comune di Milano ruota intorno a una piattaforma Voice Portal da 180 porte VoIP servita da una serie di server di cui 4 per VXML Browser, uno per il System Management, uno in qualità di Speech Servers, due da 45 canali ASR ciascuno, altrettanti da 45 canali TTS, un Application Server per applicazione VXML e per finire due Server con Tomcat. A vigilare sulle prestazioni dell'insieme, un sistema per il bilanciamento del carico.

Per quanto riguarda la componente strettamente legata al traffico voce, la scelta è ricaduta su un sistema PBX/ACD – Avaya Media Processor S8700 con SW Communication Manager 3.1, configurato in Critical Availability (doppio processore, doppia matrice di commutazione, collegamenti IP ridondati verso remotizzatori di postazioni operatore Media Gateway) con affidabilità del 99,999%. Si tratta di un ISPBX di ultima generazione, nativamente IP (e quindi in grado di offrire tutte le funzionalità telefoniche più avanzate attraverso connessioni e terminali IP), che però consentono di gestire anche i tradizionali apparecchi telefonici digitali e/o analogici.

Per quanto riguarda la componente di gestione, il sistema sfrutta le potenzialità di Avaya Call Management System (CMS), che raccoglie dal sistema PBX/ACD le informazioni necessarie a controllare il buon funzionamento delle soluzioni di Call Center permettendo di elaborare anche in modo personalizzato le statistiche dei gruppi ACD. L'interfaccia diretta operatore-utente è affidata ad Avaya Voice Portal 4.1, sistema di risposta automatica di ultima generazione, totalmente VoIP, che supporta il linguaggio VXML per lo sviluppo di applicazioni vocali basate su Web Server.

A ciascuno la sua risposta

A primavera 2008 il servizio a pieno regime poteva già contare su 60 postazioni operative, alle quali se ne sono aggiunte altre 50 in via temporanea durante l'impegnativo avvio del progetto Ecopass. Rispetto al vecchio centralino, il Comune di Milano può oggi contare su un contact center all'avanguardia, in grado di fornire numerosi servizi. *“I cittadini possono richiedere direttamente certificati, informazioni sulle imposte locali senza dover rivolgersi agli sportelli”*. Inoltre, il numero 020202 può anche essere usato come vero proprio 'portale vocale' tramite il quale raggiungere il servizio di trasporto locale, servizio rifiuti e molti altri servizi. In caso di richieste particolarmente specifiche, un supporto di secondo livello è in grado di fornire maggiori ragguagli, con l'impegno a richiamare l'interlocutore nel caso in cui al momento non fosse possibile recuperare le informazioni richieste. Gli ottimi ritorni sia in termini quantitativi che qualitativi e la natura innovativa del progetto hanno indotto il BP e Avaya a mantenere contatti regolari tutte le settimane per raccogliere impressioni e risolvere eventuali inconvenienti.

E' facile, quindi, prevedere nuovi sviluppi in grado di migliorare ulteriormente la qualità del servizio offerto ai cittadini mantenendo i costi sotto controllo. Non sarà infatti necessario aspettare l'avvio dei lavori in vista di Expo2015 per assistere a nuove funzionalità, che andranno ad aggiungersi alle attuali opzioni di voce, chat, web call center, mail e fax.

Per informazioni su come utilizzare le soluzioni di Intelligent Communications per rivoluzionare la propria organizzazione aziendale, è possibile rivolgersi a un Responsabile Clienti Avaya o a un Business Partner autorizzato. In alternativa, è possibile leggere ulteriori documenti sul sito web www.avaya.it

Grazie al nuovo contact center del Comune di Milano I cittadini possono richiedere direttamente certificati, informazioni sulle imposte locali senza dover rivolgersi agli sportelli.

Applicazioni	Sistemi	Servizi
<ul style="list-style-type: none"> • Predisposizione di un servizio di Contact Center 020202 con inbound multicanale (voce, email, SMS, web chat) e con outbound telefonico • Canale Web integrato con il sito Web del Comune di Milano • Accoglienza delle chiamate e selezione del servizio tramite risponditore automatico (AVP) con successivo instradamento al gruppo di risposta specializzato • Gestione della multicanalità tramite barra multimediale CTI • Intelligent Call Back 	<ul style="list-style-type: none"> • PBX/ACD – AVAYA Media Processor S8700 con SW Communication Manager 3.1 • CMS (Call Management System) • CTI - AVAYA Interaction Center 7.1 • Avaya Operational Analyst • Proactive Contact 3.0 • Avaya Voice Portal 4.1 	<ul style="list-style-type: none"> • Servizi professionali configurazione ACD • Servizi professionali config. AVP, sviluppo applicazione AVP e config. CALLBACK • Servizi professionali personalizzazione report CMS • Licenze APC outbound

INFORMAZIONI SU COMUNE DI MILANO

Capoluogo della Regione Lombardia, Milano è il secondo comune italiano per numero di abitanti (1.301.577), è il nucleo della prima area urbana (3.922.710 ab.) e della prima area metropolitana d'Italia (7.400.000 ab.).

INFORMAZIONI SU AVAYA

Avaya offre soluzioni di Intelligent Communications che aiutano le aziende a trasformare il proprio business per conseguire un vantaggio competitivo sul mercato. Più di un milione di organizzazioni in tutto il mondo, compreso oltre il 90% delle società FORTUNE 500®, utilizza le soluzioni Avaya per la telefonia IP, le comunicazioni unificate, i contact center e CEBP (Communications Enabled Business Processes). Con Avaya Global Services le aziende di ogni dimensione hanno a disposizione un'offerta di servizi e assistenza realmente completa. Per ulteriori informazioni visitare il sito Web Avaya:

<http://www.avaya.it>

Maria Luisa De Angelis, Business Development Manager del Business Partner di Avaya.