

Area: **UFFICIO SIA**

Descrizione: **9)Contact Center**

PERCORSO MINIMO in:

- TEMPO: **Start Event** --> **Sub Process** Gestione delle problematiche riscontrate dagli utenti esterni - ricezione della richiesta, analisi della richiesta, se di competenza apertura del ticket e risoluzione della stessa. Nel caso non sia di competenza, escalation verso il Service Desk o Uffici dell'Ente --> **Sub Process** Gestione delle richieste di informazioni o di supporto nell'utilizzo dei servizi erogati dall'Ente - ricezione della richiesta, analisi della richiesta, se di competenza apertura del ticket e risoluzione della stessa. --> **Sub Process** Gestione e aggiornamento della base di conoscenza relativa alle richieste provenienti dall'utenza esterna --> **End Event**
- COSTO: **Start Event** --> **Sub Process** Gestione delle problematiche riscontrate dagli utenti esterni - ricezione della richiesta, analisi della richiesta, se di competenza apertura del ticket e risoluzione della stessa. Nel caso non sia di competenza, escalation verso il Service Desk o Uffici dell'Ente --> **Sub Process** Gestione delle richieste di informazioni o di supporto nell'utilizzo dei servizi erogati dall'Ente - ricezione della richiesta, analisi della richiesta, se di competenza apertura del ticket e risoluzione della stessa. --> **Sub Process** Gestione e aggiornamento della base di conoscenza relativa alle richieste provenienti dall'utenza esterna --> **End Event**
- TUTTO: **Start Event** --> **Sub Process** Gestione delle problematiche riscontrate dagli utenti esterni - ricezione della richiesta, analisi della richiesta, se di competenza apertura del ticket e risoluzione della stessa. Nel caso non sia di competenza, escalation verso il Service Desk o Uffici dell'Ente --> **Sub Process** Gestione delle richieste di informazioni o di supporto nell'utilizzo dei servizi erogati dall'Ente - ricezione della richiesta, analisi della richiesta, se di competenza apertura del ticket e risoluzione della stessa. --> **Sub Process** Gestione e aggiornamento della base di conoscenza relativa alle richieste provenienti dall'utenza esterna --> **End Event**

Collaboration:

- **Participant** - ERSU
 - **Start Event** - Contact Center
 - **Sub Process** - Gestione delle problematiche riscontrate dagli utenti esterni - ricezione della richiesta, analisi della richiesta, se di competenza apertura del ticket e risoluzione della stessa. Nel caso non sia di competenza, escalation verso il Service Desk o Uffici dell'Ente
 - **Sub Process** - Gestione delle richieste di informazioni o di supporto nell'utilizzo dei servizi erogati dall'Ente - ricezione della richiesta, analisi della richiesta, se di competenza apertura del ticket e risoluzione della stessa.
 - **Sub Process** - Gestione e aggiornamento della base di conoscenza relativa alle richieste provenienti dall'utenza esterna
 - **Task** - Riscontro istanze eventuale richiesta di accesso agli atti
 - **Task** - Accesso agli atti amministrativi

Obiettivo: fornire supporto all'utenza nell'utilizzo dei servizi forniti dall'Ente attraverso i seguenti canali

