

2018_ZR10

Sviluppo del servizio di informazioni e del servizio online erogato dal Contact Center.

Direzione	CORPO POLIZIA MUNICIPALE	Direttore		Classificazione	DIREZIONALE
Servizio	SERVIZIO SUPPORTO GIURIDIDICO AMMINISTRATIVO	Dirigente	CASALE ALESSANDRO LEONARDO GABRIELE	Tipologia	SVILUPPO

Collegato a

INDIRIZZO STRATEGICO D.U.P.: 2018_IND_STRATEG_02 CITTA' PAESE CITTA' SICURA

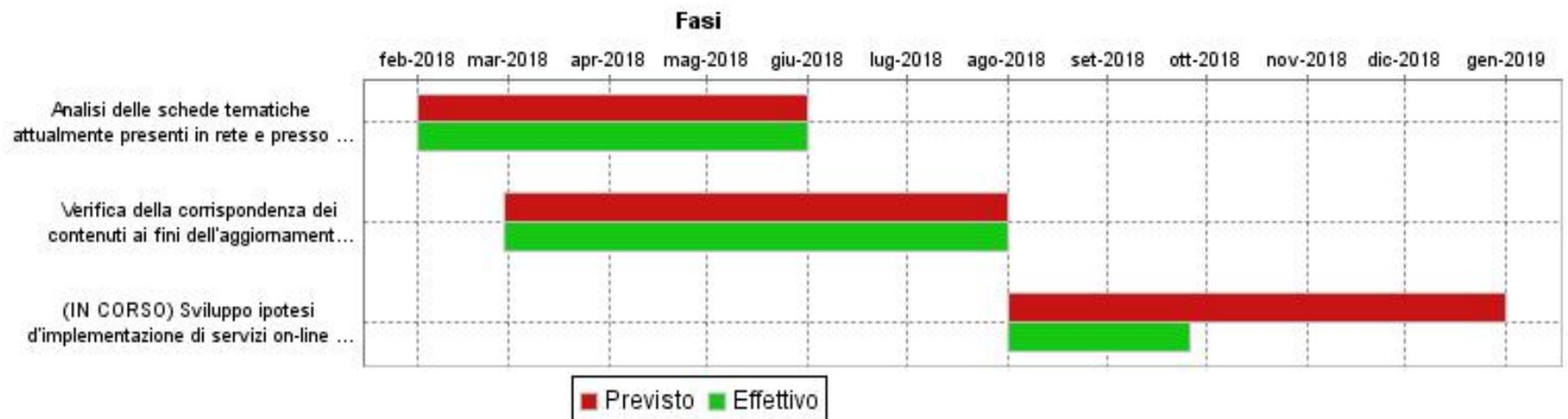
OBIETTIVO STRATEGICO D.U.P.: 2018_02IS_OB_STR_01 SISTEMA INTEGRATO SICUREZZA

Performance **ORGANIZZATIVA**

Descrizione dettagliata dell'obiettivo

Con questo obiettivo ci si propone lo sviluppo del servizio informazioni e dei servizi online erogati dal Contact Center riferiti all'attività dell'Area Sportello al Cittadino, con l'aggiornamento delle schede tematiche inerenti le principali attività dell'Area (ad es. Verbali, Notifiche, Ruoli ed Ingiunzioni di pagamenti, Ricorsi, ecc.) anche attraverso la redazione di una lista aggiornata di FAQ da fornire al Contact Center che eroga informazioni di primo livello alla cittadinanza.

GANTT



2018_ZR10

Sviluppo del servizio di informazioni e del servizio online erogato dal Contact Center.

FASI						
Descrizione	Peso	Inizio Previsto	Fine Prevista	Responsabile	Centro di Responsabilità	Note
Analisi delle schede tematiche attualmente presenti in rete e presso il Contact Center		01/02/2018	31/05/2018	D'UVA ANDREA-P.O.SPORTE AL CITTADINO	SERV.SUPPORTO GIURIDICO AMMIN.	Prosegue ulteriore sviluppo
Verifica della corrispondenza dei contenuti ai fini dell'aggiornamento, adeguamento, ed armonizzazione.		28/02/2018	31/07/2018	D'UVA ANDREA-P.O.SPORTE AL CITTADINO	SERV.SUPPORTO GIURIDICO AMMIN.	
Sviluppo ipotesi d'implementazione di servizi on-line di Front Office da erogare attraverso il Contact Center		01/08/2018	31/12/2018		SERV.SUPPORTO GIURIDICO AMMIN.	
INDICATORI						
Descrizione			Tipo	Valore Atteso		
Redazione schede tematiche e FAQ da fornire al Contact Center			RISULTATO	31/05/2018		
Stesura ipotesi di servizi on line di Front Office per la successiva attivazione attraverso la piattaforma del Contact Center			RISULTATO	31/12/2018		