

Allegato a)
al Capitolato Tecnico

Gara per l'affidamento di
Servizi di Contact Center e servizi
correlati

Servizio di Assistenza

PagoPA S.p.A.

Premessa	3
L'attuale Servizio di Assistenza	3
Assistenza per la piattaforma pagoPA	3
Descrizione	3
Canali di ingaggio	4
Strumenti a supporto	4
Volumi gestiti	4
Assistenza per i servizi in app IO	5
Descrizione	5
Canali di ingaggio	6
Strumenti a supporto	6
Volumi	7



1. Premessa

Nel presente documento si descrive il Servizio di Assistenza attualmente erogato da PagoPA S.p.A..

2. L'attuale Servizio di Assistenza

Il Servizio di Assistenza di PagoPA S.p.A. gestisce le richieste di assistenza inviate dagli utenti per ottenere supporto sui prodotti e servizi di PagoPA S.p.A.

Il Servizio di Assistenza offre attualmente supporto agli utenti sulle tematiche inerenti la piattaforma dei pagamenti elettronici pagoPA e su tutti i servizi offerti in app IO.

2.1. Assistenza per la piattaforma pagoPA

2.1.1. Descrizione

Il Servizio di Assistenza per la piattaforma dei pagamenti elettronici pagoPA è rivolto a:

- Enti Creditori e loro Intermediari/Partner Tecnologici;
- Prestatori di Servizi di Pagamento;
- Utenti finali (cittadini e imprese).

Il servizio fornisce supporto a:

- Enti Creditori che intendono aderire a pagoPA;
- Enti Creditori e Prestatori di Servizi di Pagamento e loro Partner Tecnologici che intendono attivarsi sul sistema connettendosi direttamente alla piattaforma, per le attività di verifica della conformità tecnico-applicativa dei soggetti stessi;
- Soggetti attivi su pagoPA (Enti Creditori e Prestatori di Servizi di Pagamento e loro Partner Tecnologici), per le attività di aggiornamento delle configurazioni sulla piattaforma;
- Soggetti attivi su pagoPA e Utenti finali, in merito a problematiche inerenti il ciclo di vita del pagamento (segnalazioni riconducibili ad anomalie avvenute in fase di pagamento o a valle dello stesso).

Il servizio è articolato su più livelli:



- il I livello gestisce richieste di assistenza per le quali dispone di una soluzione standardizzata o di procedure codificate;
- il II livello, sul quale il I livello scala quando non è in grado di risolvere autonomamente, gestisce le richieste di assistenza di livello avanzato, quali anomalie complesse relative al ciclo di vita di un pagamento e attività tecniche di configurazione sulla piattaforma pagoPA.

Entrambi i livelli sono oggi erogati da un Fornitore esterno e vengono coordinati dal personale dell'Area Assistenza e Operations di PagoPA S.p.A..

Il servizio di I livello è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle 20:00 e il sabato dalle ore 8:30 alle 14:00.

2.1.2. Canali di ingaggio

Il I livello del Servizio di Assistenza è attualmente ingaggiato attraverso i seguenti canali:

- il canale telefonico, interfacciato tramite Interactive Voice Response (IVR), dedicato prevalentemente agli Utenti finali, agli Enti Creditori, ai Prestatori di Servizi di Pagamento e ai loro Partner Tecnologici;
- Il Portale self-service della piattaforma di Trouble Ticketing ServiceNow (messo a disposizione insieme alla piattaforma stessa dall'attuale Fornitore) e reso disponibile ai soggetti attestati sul Sistema pagoPA (Enti Creditori, Prestatori di Servizi di Pagamento e loro Partner Tecnologici);
- una casella di posta elettronica, integrata con la piattaforma di Trouble Ticketing ServiceNow e dedicata all'assistenza dei cittadini;
- una casella di PEC utilizzata per ricevere e inviare comunicazioni ufficiali.

2.1.3. Strumenti a supporto

Per la gestione delle segnalazioni, il servizio si avvale della piattaforma di Trouble Ticketing ServiceNow (messa a disposizione dall'attuale Fornitore), in cui confluiscono le segnalazioni inviate tramite il Portale self-service e le email pervenute alla casella di posta elettronica dedicata ai cittadini.

2.1.4. Volumi gestiti

Nel periodo Maggio 2020 - Aprile 2021 il Servizio di Assistenza ha gestito tramite il sistema di Trouble Ticketing ServiceNow 120.424 segnalazioni ed inoltre ha gestito 43.173 segnalazioni



pervenute dalla e-mail ordinaria (prima della integrazione della stessa in ServiceNow) e dalla casella di Posta Elettronica Certificata, come riportato nelle tabelle sottostanti.

Canali ServiceNow	n° segnalazioni
CASE da phone	71.777
CASE da e-mail ordinaria	34.913
CASE da web (Portale self-service)	13.734
TOTALI	120.424

Altri canali	n° segnalazioni
e-mail ordinaria	36.473
casella di Posta Elettronica Certificata	6.700
TOTALI	43.173

Delle segnalazioni pervenute, il 91,17% è stato preso in carico e lavorato in completa autonomia dal I livello del Servizio di Assistenza. Il restante 8,83% è stato preso in carico, analizzato, categorizzato e scalato dal I livello al II livello del Servizio di Assistenza.

2.2. Assistenza per i servizi in app IO

2.2.1. Descrizione

Il Servizio di Assistenza fornisce supporto ai cittadini sull'utilizzo dei prodotti e servizi offerti da PagoPA S.p.A. tramite app IO.

I servizi offerti oggi in app IO afferiscono alle seguenti iniziative:

- i *pagamenti elettronici* sulla piattaforma pagoPA;
- il programma *Cashback*, che offre la possibilità ai partecipanti al programma di ottenere un rimborso in denaro in base agli acquisti effettuati con strumenti di pagamento elettronici;
- il *Bonus Vacanze* (che può essere fruito fino al 31 dicembre 2021, per coloro che lo avevano attivato entro il 31 dicembre 2020).

Il servizio offre inoltre assistenza agli utenti che riscontrano problemi in fase di



autenticazione tramite SPID e CIE all'app IO.

Il servizio è articolato su più livelli:

- il I livello gestisce richieste di assistenza per le quali dispone di una soluzione standardizzata o di procedure codificate;
- il II livello, sul quale il I livello scala quando non è in grado di risolvere autonomamente, gestisce richieste di assistenza di livello avanzato.

Il II livello del Servizio di Assistenza di PagoPA S.p.A. fornisce inoltre supporto a:

- Issuer Convenzionati per le problematiche tecniche legate alle invocazioni delle API esposte dalla Piattaforma pagoPA-Centro Stella;
- agli Acquirer Convenzionati per le problematiche tecniche inerenti l'integrazione e lo scambio dei flussi relativi alle transazioni con la Piattaforma pagoPA-Centro Stella;
- a Consap per le problematiche inerenti l'erogazione dei rimborsi ai cittadini o delle verifiche riguardanti la gestione di eventuali reclami.

Entrambi i livelli sono erogati da un Fornitore esterno e vengono coordinati dal personale dell'Area Assistenza e Operations di PagoPA S.p.A. che svolge anche attività di problem determination e di risoluzione di problematiche complesse interfacciandosi con gli altri Team tecnici di PagoPA S.p.A. (Design, DevOps, Architect).

Il servizio di I livello è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 20:00 e il sabato e la domenica dalle ore 8:00 alle 13:00.

2.2.2. Canali di ingaggio

Il Servizio di Assistenza è ingaggiato dagli utenti attraverso i seguenti canali:

- la app IO;
- una casella di posta elettronica alla quale sono indirizzati i cittadini per problematiche relative all'installazione dell'app IO e alla sua accessibilità;
- il Portale self-service della piattaforma di Trouble Ticketing ServiceNow.

2.2.3. Strumenti a supporto

Per la gestione delle segnalazioni e per lo svolgimento delle indagini inerenti le problematiche segnalate dai cittadini, il Servizio di Assistenza si avvale dei seguenti strumenti:



- la piattaforma Instabug per la gestione del workflow delle segnalazioni pervenute tramite app IO;
- il Cruscotto Cashback, per le indagini inerenti il programma Cashback;
- il Portale self-service della piattaforma di Trouble Ticketing ServiceNow per:
 - inoltrare al gruppo competente problematiche inerenti i pagamenti eseguiti sulla piattaforma pagoPA;
 - inoltrare al gruppo competente problematiche inerenti la mancata registrazione di transazioni Cashback che richiedono l'ingaggio degli Acquirer Convenzionati che le hanno gestite.

PagoPA S.p.A. ha inoltre messo a disposizione del Servizio di Assistenza un sito ad uso interno contenente tutta la documentazione inerente i servizi offerti in app IO (casi d'uso, Q&A, procedure operative, moduli formativi, ecc.).

2.2.4. Volumi

Nel periodo Gennaio - Aprile 2021 il Servizio di Assistenza ha gestito circa 707.000 segnalazioni comprendenti quelle pervenute sulla casella di posta elettronica ordinaria alla quale scrivono i cittadini per problematiche relative all'installazione dell'app IO e alla sua accessibilità.

Nella tabella sottostante è riportata la distribuzione delle segnalazioni per tipologia.

mese	Accesso SPID	Accesso CIE	Cashback IBAN	Cashback Metodo Pagamento	Cashback Transazioni	Bonus Vacanze	Pagamento pagoPA	eMail	Totale
gen 2021	36.285	6.796	13.922	66.276	147.381	2.890	13.259	3.816	290.625
feb 2021	20.219	3.507	10.340	37.238	92.179	3.425	8.300	2.179	177.387
mar 2021	13.844	2.239	10.472	28.364	57.284	5.337	6.411	1.797	125.748
apr 2021	7.858	1.197	2.920	13.914	75.892	5.570	4.090	1.765	113.206
TOT.	78.206	13.739	37.654	145.792	372.736	17.222	32.060	9.557	706.966

Il I livello del Servizio di Assistenza ha preso in carico e lavorato in completa autonomia il 94,5% delle segnalazioni. Il restante 5,5% delle segnalazioni è stato preso in carico, analizzato, categorizzato e scalato dal I livello al II livello del Servizio di Assistenza.

