

Allegato b)
al Capitolato Tecnico

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

Flussi di lavoro

Premessa	3
Categorizzazione delle richieste di assistenza	3
Flusso di lavoro di una richiesta di assistenza	5
Flusso di lavoro contatto "voce"	6
Flusso di lavoro canale Mobile Chat	7
Flusso di lavoro canale posta elettronica ordinaria	8
API richiamate da client di PagoPA S.p.A	9
Flusso di lavoro richieste di tipo PRIVACY	11



1. Premessa

Il presente documento descrive una proposta di categorizzazione delle richieste di assistenza e di gestione dei flussi di lavoro previsti sui canali di ingaggio del Servizio Operatori indicati nell'Allegato - "Capitolato Tecnico".

Il Fornitore, nell'ambito del servizio di consulenza specialistica previsto dal presente appalto, dovrà individuare una soluzione che integri la presente proposta nel modello di Contact Center che ritiene più idoneo alla realtà organizzativa di PagoPA S.p.A..

Si assume che tutte le richieste di assistenza pervenute sui canali inbound attivi debbano dar luogo all'apertura di un ticket sulla piattaforma di Trouble Ticketing adottata.

2. Categorizzazione delle richieste di assistenza

Si propone che ogni ticket aperto sulla piattaforma di Trouble Ticketing, possa essere classificato, attraverso la valorizzazione di uno specifico attributo ("tipo ticket"), come segue:

- B (BOT): classifica un ticket aperto che viene evaso da un BOT senza l'ausilio di un Operatore;
- Q (QUESTION): classifica un ticket aperto che può essere evaso facendo ricorso ad informazioni disponibili sulla piattaforma di Knowledge Management o sui siti istituzionali di PagoPA S.p.A. (FAQ, procedure standard, etc.);
- A (ACTIVITY): classifica un ticket aperto che per essere evaso necessita di approfondimenti e/o dell'esecuzione di processi non standard e/o di attività di carattere tecnico (es. configurazioni); può altresì prevedere il trasferimento al personale specialistico di PagoPA S.p.A. o a "terze parti";
- I (ISSUE): classifica un ticket aperto a fronte della segnalazione di una potenziale anomalia di un servizio di PagoPA S.p.A. per la quale è necessario verificare se si tratta effettivamente di un'interruzione non pianificata o del degrado delle prestazioni che comportino l'attivazione delle procedure di escalation/Incident management.
- PQ - (PRIVACY - Question): classifica un ticket aperto a fronte di una segnalazione relativa a tematiche di *general requests* - *GDPR requests* (art. 15 e ss.) che può essere evaso facendo ricorso ad informazioni disponibili sulla piattaforma di Knowledge Management;



- PA - (PRIVACY - Activity): classifica un ticket aperto a fronte di una segnalazione relativa a tematiche di *general requests - GDPR requests* (art. 15 e ss.) che per essere evaso necessita di approfondimenti e/o dell'esecuzione di processi non standard e/o di attività di carattere tecnico; prevede il trasferimento al personale specialistico di PagoPA S.p.A.;
- PI - (PRIVACY - Issue): classifica un ticket aperto a fronte di una segnalazione relativa a tematiche di *data breach*; prevede il trasferimento al personale specialistico di PagoPA S.p.A..

Tutti i ticket dovranno sempre essere presi in carico (C) dal Servizio Operatori.

La lavorazione (L) dei ticket di tipo differente da (B) può in taluni casi essere solo a carico del Servizio Operatori ed in altri prevedere l'ingaggio del personale specialistico di PagoPA S.p.A. e, eventualmente, di figure afferenti a "terze parti".

In ogni caso la risoluzione (R) del ticket (corredata della relativa risposta) dovrà essere sempre in carico al Servizio Operatori.

La proposta descritta viene sintetizzata nella tabella sottostante:

Categorie di richiesta	Descrizione	Tipo ticket	Servizio Operatori	PagoPA S.p.A. e/o "terze parti"
Richiesta di assistenza presa in carico da Chatbot	Richiesta di assistenza presa in carico e completamente evasa dal Chatbot	B	-	-
Richiesta di Informazioni o assistenza di base	Sulla piattaforma di Knowledge Management o sui siti istituzionali di PagoPA S.P.A. sono disponibili tutte le informazioni per rispondere alla richiesta	Q	C, L, R	
Richiesta di Informazioni o assistenza di livello avanzato	Non è disponibile una soluzione standardizzata e potrebbe essere necessario effettuare approfondimenti	A	C, L, R	L
Richiesta di supporto specialistico	Richiesta di informazioni da girare a PagoPA S.p.A. e/o "terze parti". Sono ricomprese le richieste di assistenza da parte di utenti	A	C, R	L



	abilitati all'utilizzo del Portale Self-service della piattaforma di Trouble Ticketing			
Sollecito di richieste non evase	Richiesta di informazioni sullo stato di lavorazione di una problematica ancora non chiusa	Q	C, L, R	L
Segnalazione di possibile malfunzionamento di un servizio	Indicazione di possibile malfunzionamento di un servizio di PagoPA S.p.A.; a valle del ripristino del servizio potrebbe non essere necessario contattare l'utente	Q/I	C, L, R	L
Segnalazione inerente problematiche di Privacy - Question	Richieste relative, ad esempio, all'esercizio dei diritti da parte dell'interessato (quali, diritto di accesso ai dati, di cancellazione, di rettifica, ecc) per cui esistono procedure standardizzate o funzionalità automatiche a disposizione del cittadino.	PQ	C, L, R	
Segnalazione inerente problematiche di Privacy - Activity	Richieste relative, ad esempio, all'esercizio dei diritti da parte dell'interessato (quali, diritto di accesso ai dati, di cancellazione, di rettifica, ecc) per cui non ci sono procedure standardizzate o in caso di altre necessità inerenti il trattamento dei dati personali per cui è richiesto l'intervento di PagoPA S.p.A.	PA	C, R	L
Segnalazione inerente problematiche di tipo Privacy - Issue	Indicazione di possibili eventi che possono essere ricondotti a una violazione dei dati personali (distruzione, perdita, modifica, divulgazione non autorizzata o accesso ai dati) trasmessi, conservati o comunque trattati, per cui è richiesto l'intervento di PagoPA S.p.A..	PI	C, R	L



3. Flusso di lavoro di una richiesta di assistenza

Il Servizio Operatori deve prendere in carico e gestire tutti i contatti ricevuti attraverso i canali inbound attivi (anche quelli che non siano stati gestiti totalmente da un Chatbot).

Come riportato nel Capitolato Tecnico, il Servizio Operatori, come requisito minimo, dovrà essere ingaggiato almeno attraverso i seguenti canali:

- Telefono (contatto “voce”) e IVR;
- Mobile Chat;
- Caselle di posta ordinaria;
- API richiamate da client di PagoPA S.p.A.

Se la segnalazione presa in carico dal Servizio Operatori è di tipo (P) deve essere trattata dall'apposito Team dedicato facente capo al Referente Privacy nominato dal Fornitore.

Di seguito vengono descritti i flussi di lavoro per le segnalazioni di tipo (Q), (A) ed (I).

3.1. Flusso di lavoro contatto “voce”

L'utente che contatta PagoPA S.p.A. al numero telefonico “nero” in orario di servizio è accolto dall'IVR che gli fornisce un messaggio di benvenuto e lo guida fino al contatto con l'Operatore.

L'Operatore inizia la conversazione, prende in carico il ticket e lo classifica.

Se il ticket è di tipo (Q) l'Operatore:

- risponde fornendo la soluzione standard recuperata dalla Knowledge Base;
- compila la risposta e risolve il ticket;
- chiude il contatto “voce”.

Se il ticket è di tipo (A) e la categoria è “Richiesta di Informazioni o assistenza di livello avanzato”, l'Operatore:

- chiude il contatto “voce” (il contatto sincrono viene lavorato come asincrono) e:
 - se è in grado di fornire autonomamente la soluzione, compila la risposta e risolve il ticket.
 - se non è in grado di fornire autonomamente la soluzione, scala la problematica a PagoPA S.p.A. e/o a “terze parti”. Alla notifica di risoluzione da parte di PagoPA S.p.A. e/o di “terze parti”, l'Operatore compila la risposta e risolve il ticket.

Se il ticket è di tipo (A) e la categoria è “Richiesta di supporto specialistico”, l'Operatore:



- chiude il contatto “voce” (il contatto sincrono viene lavorato come asincrono) e scala la problematica a PagoPA S.p.A. e/o a “terze parti”. Alla notifica di risoluzione da parte di PagoPA S.p.A. e/o di “terze parti”, l'Operatore compila la risposta e risolve il ticket.

Se la categoria è “Sollecito di richieste non evase” l'Operatore:

- prende in carico il ticket e lo classifica (Q);
- consulta la piattaforma di Trouble Ticketing per verificare lo stato di lavorazione del ticket oggetto del sollecito;
- compila la risposta e risolve il ticket;
- chiude il contatto “voce”.

Se la categoria è “Segnalazione di possibile malfunzionamento di un servizio” l'Operatore:

- verifica se ci sono malfunzionamenti in atto sui sistemi/servizi di PagoPA S.p.A. ed eventualmente fornisce informazioni sul ripristino, classifica il ticket di tipo (Q) e lo risolve;
- in alternativa classifica il ticket di tipo (I) e scala la segnalazione a PagoPA S.p.A.;
- chiude il contatto “voce”;
- alla notifica di risoluzione da parte di PagoPA S.p.A. e/o di “terze parti”, l'Operatore compila la risposta e risolve il ticket.

L'utente che contatta PagoPA S.p.A. al numero telefonico “nero” fuori dell'orario di servizio è accolto dall'IVR che gli fornisce un messaggio di benvenuto e gli comunica che il Servizio Operatori non è disponibile fornendo le indicazioni affinché l'utente possa eventualmente avvalersi di canali di contatto sostitutivi.

3.2. Flusso di lavoro canale Mobile Chat

L'utente che utilizza il canale Mobile Chat riceve un messaggio di benvenuto ed entra in contatto con il Chatbot.

Se la richiesta di assistenza viene evasa dal Chatbot, il ticket, classificato di tipo B, viene automaticamente risolto e chiuso.

Se la richiesta di assistenza non viene evasa dal Chatbot, l'utente, in orario di servizio, può richiedere l'ausilio di un Operatore.

Alla richiesta dell'utente l'Operatore inizia la chat, prende in carico il ticket e lo classifica.

Se il ticket è di tipo (Q) l'Operatore:

- risponde fornendo la soluzione standard recuperata dalla Knowledge Base;



- compila la risposta e risolve il ticket;
- chiude la chat.

Se il ticket è di tipo (A) e la categoria della richiesta è “Richiesta di Informazioni o assistenza di livello avanzato”, l'Operatore:

- chiude la chat (il contatto sincrono viene lavorato come asincrono) e:
 - se è in grado di fornire autonomamente la soluzione compila la risposta e risolve il ticket.
 - se non è in grado di fornire autonomamente la soluzione, scala la problematica a PagoPA S.p.A. e/o a “terze parti”. Alla notifica di risoluzione da parte di PagoPA S.p.A. e/o di “terze parti”, l'Operatore compila la risposta e risolve il ticket.

Se il ticket è di tipo (A) e la categoria della richiesta è “Richiesta di supporto specialistico”, l'Operatore:

- chiude la chat (il contatto sincrono viene lavorato come asincrono) e scala la problematica a PagoPA S.p.A. e/o a “terze parti”. Alla notifica di risoluzione da parte di PagoPA S.p.A. e/o di “terze parti”, l'Operatore compila la risposta e risolve il ticket.

Se la categoria della richiesta è “Sollecito di richieste non evase” l'Operatore:

- prende in carico il ticket e lo classifica (Q);
- consulta la piattaforma di Trouble Ticketing per verificare lo stato di lavorazione dell'oggetto del sollecito;
- compila la risposta e risolve il ticket;
- chiude la chat.

Se la categoria è “Segnalazione di possibile malfunzionamento di un servizio” l'Operatore::

- verifica se ci sono malfunzionamenti in atto sui sistemi/servizi di PagoPA S.p.A. ed eventualmente fornisce informazioni sul ripristino, classifica il ticket di tipo (Q) e lo risolve;
- in alternativa classifica il ticket di tipo (I) e scala la segnalazione a PagoPA S.p.A.;
- chiude la chat;
- alla notifica di risoluzione da parte di PagoPA S.p.A. e/o di “terze parti”, l'Operatore compila la risposta e risolve il ticket.

Se la richiesta di assistenza avviene fuori orario di servizio e non viene evasa dal Chatbot, il ticket viene automaticamente chiuso e all'utente vengono suggeriti eventuali canali di contatti alternativi.



3.3. Flusso di lavoro canale posta elettronica ordinaria

Ogni email pervenuta alle caselle di posta elettronica ordinaria, dedicate agli utenti dei prodotti e servizi di PagoPA S.p.A., che genera un ticket sulla piattaforma di Trouble Ticketing deve essere presa in carico dall'Operatore.

Se la categoria della richiesta è "Richiesta di Informazioni o assistenza di base", l'Operatore:

- prende in carico il ticket e lo classifica (Q);
- risponde fornendo la soluzione standard recuperata dalla Knowledge Base;
- compila la risposta e risolve il ticket;

Se la categoria della richiesta è "Richiesta di Informazioni o assistenza di livello avanzato", l'Operatore:

- prende in carico il ticket e lo classifica (A);
- se è in grado di fornire autonomamente la soluzione compila la risposta e risolve il ticket.
- se non è in grado di fornire autonomamente la soluzione, scala la problematica a PagoPA S.p.A. e/o a "terze parti". Alla notifica di risoluzione da parte di PagoPA S.p.A. e/o di "terze parti", l'Operatore compila la risposta e risolve il ticket.

Se la categoria della richiesta è "Richiesta di supporto specialistico", l'Operatore:

- prende in carico il ticket e lo classifica (A);
- scala la problematica a PagoPA S.p.A. e/o a "terze parti". Alla notifica di risoluzione da parte di PagoPA S.p.A. e/o di "terze parti", l'Operatore compila la risposta e risolve il ticket.

Se la categoria della richiesta è "Sollecito di richieste non evase" l'Operatore:

- prende in carico il ticket e lo classifica (Q);
- consulta la piattaforma di Trouble Ticketing per verificare lo stato di lavorazione dell'oggetto del sollecito;
- compila la risposta e risolve il ticket;

Se la categoria della richiesta è "Segnalazione di possibile malfunzionamento di un servizio", l'Operatore:

- prende in carico il ticket;
- verifica se ci sono malfunzionamenti in atto sui sistemi/servizi di PagoPA S.p.A. ed eventualmente fornisce informazioni sul ripristino, classifica il ticket di tipo (Q) e chiude il ticket;
- in alternativa classifica il ticket di tipo (I) e scala la segnalazione a PagoPA S.p.A.;



- alla notifica di risoluzione da parte di PagoPA S.p.A. e/o di “terze parti”, l'Operatore compila la risposta e risolve il ticket.

3.4. API richiamate da client di PagoPA S.p.A

L'Operatore, in orario di servizio, prende in carico il ticket generato dal client PagoPA e lo classifica.

Se la categoria della richiesta è “Richiesta di Informazioni o assistenza di base”, l'Operatore:

- classifica il ticket con il tipo (Q);
- risponde fornendo la soluzione standard recuperata dalla Knowledge Base;
- compila la risposta e risolve il ticket;

Se la categoria della richiesta è “Richiesta di Informazioni o assistenza di livello avanzato”, l'Operatore:

- classifica il ticket con il tipo (Q);
- se è in grado di fornire autonomamente la soluzione compila la risposta e risolve il ticket.
- se non è in grado di fornire autonomamente la soluzione, scala la problematica a PagoPA S.p.A. e/o a “terze parti”. Alla notifica di risoluzione da parte di PagoPA S.p.A. e/o di “terze parti”, l'Operatore compila la risposta e risolve il ticket.

Se la categoria della richiesta è “Richiesta di supporto specialistico”, l'Operatore:

- classifica il ticket con il tipo (Q);
- scala la problematica a PagoPA S.p.A. e/o a “terze parti”. Alla notifica di risoluzione da parte di PagoPA S.p.A. e/o di “terze parti”, l'Operatore compila la risposta e risolve il ticket.

Se la categoria della richiesta è: “Sollecito di richieste non evase” l'Operatore:

- prende in carico il ticket e lo classifica (Q);
- consulta la piattaforma di Trouble Ticketing per verificare lo stato di lavorazione dell'oggetto del sollecito;
- compila la risposta e risolve il ticket;

Se la categoria della richiesta è “Segnalazione di possibile malfunzionamento di un servizio”, l'Operatore:

- prende in carico il ticket;



- verifica se ci sono malfunzionamenti in atto sui sistemi/servizi di PagoPA S.p.A. ed eventualmente fornisce informazioni sul ripristino, classifica il ticket di tipo (Q) e chiude il ticket;
- in alternativa classifica il ticket di tipo (I) e scala la segnalazione a PagoPA S.p.A.;
- alla notifica di risoluzione da parte di PagoPA S.p.A. e/o di "terze parti", l'Operatore compila la risposta e risolve il ticket.

3.5. Flusso di lavoro richieste di tipo **PRIVACY**

Le richieste di tipo **PRIVACY**, indipendentemente dal canale di ingaggio, sono prese in carico dal Servizio Operatori. Questo tipo di richieste richiedono una sensibilità sulla normativa per essere correttamente rilevate dal I livello e opportunamente scalate.

Le richieste di tipo **PRIVACY - Question** possono essere esercitabili per mezzo di funzionalità messe a disposizione del cittadino. In questo caso l'Operatore:

- prende in carico il ticket e lo classifica (PQ);
- risponde fornendo le indicazioni al cittadino affinché possa procedere autonomamente con la richiesta (ad esempio, indirizzandolo verso la sezione in app per la richiesta di accesso / cancellazione oppure un form web per richieste specifiche);
- compila la risposta e risolve il ticket;

Le richieste di tipo **PRIVACY - Activity** possono essere riconducibili ad attività non standardizzate o a casi particolari. In questo caso l'Operatore:

- prende in carico il ticket e lo classifica (PA);
- scala la problematica a PagoPA S.p.A.. Alla notifica di risoluzione da parte di PagoPA S.p.A. compila la risposta e risolve il ticket.

Le richieste di tipo **PRIVACY - Issue** sono casistiche particolari per le quali l'Operatore:

- prende in carico il ticket e lo classifica (PI);
- scala la problematica a PagoPA S.p.A.. Alla notifica di risoluzione da parte di PagoPA S.p.A. compila la risposta e risolve il ticket.

