



L'ESPERTO

«Call center decisivi
meglio decentrare»

MARY SOTTILE

PATERNÒ. Primo giorno non brillante in Sicilia per le prenotazioni tramite call center (al numero verde 800 009966) del vaccino anticovid per gli over 80: linee out al mattino, quando è stato quasi impossibile prendere la linea, meglio nel pomeriggio, quando il sistema ha cominciato a funzionare. Risultati nettamente migliori per le prenotazioni online, dove con pochissimi passaggi, semplici e rapidi, si riesce ad ottenere il risultato cercato.

Non tutti, però, riescono a far funzionare un pc e soprattutto, non tutti riescono a navigare su internet, da qui la necessità di poter avere un sistema alternativo all'online, come appunto un call center, per permettere a tutti di aver accesso alla prenotazione senza troppi stress.

Con la pandemia, l'Italia ha scoperto come il servizio effettuato dai call center sia diventato di fondamentale importanza. Si badi bene, non è solo necessario che un call center ci sia, affinché si possano soddisfare le diverse e variegate richieste dell'utenza, il servizio deve poter funzionare e, dunque, essere rapido ed esauriente nelle risposte da fornire.

Lo sa bene Franz Di Bella, amministratore delegato della società di contact center "Netith" e componente della giunta nazionale di "Assocontact", che da alcune settimane gestisce il numero verde covid regionale 800 458787. Un servizio, questo, di primo livello, per fornire chiarimenti agli utenti, alle prese quotidianamente con numerosissime informazioni, non sempre chiare.

«I primi giorni sono sempre i più delicati - evidenza Di Bella -. Rispetto alla nostra esperienza, relativamente ad esempio al servizio svolto per la gestione del numero verde Covid Regione Sicilia, i primi giorni sono stati focalizzati allo studio della curva di chiamate e da lì abbiamo messo in atto tutte quelle azioni utili a portare il numero di chiamate gestite prossimo al 100%, azzerando quindi le "abbandonate" che si traducono in un disservizio per il cittadino. Oggi più che mai, in un momento così difficile come quello che stiamo attraversando, il contact center rappresenta un collante tra le Pubbliche Amministrazioni e il cittadino, con l'utente che riesce a trovare una risposta immediata alle sue domande».





► 9 febbraio 2021

In questo momento c'è un call center a livello nazionale che gestisce l'attività del numero verde dedicato ai vaccini. In questi casi, così delicati, forse non sarebbe più efficace decentralizzare il servizio, con un supporto anche nelle diverse regioni?

«Questo è un argomento già affrontato per il numero verde dell'app Immuni - evidenzia ancora Di Bella -. La decentralizzazione dell'attività sui territori è positiva perché tiene in maggior considerazione le peculiarità dei territori adeguando le informazioni rivolte ai cittadini alla organizzazione puntuale dei territori. Oggi il focus di chi gestisce richieste attraverso un numero verde dedicato ai cittadini, deve essere incentrato alla soddisfazione degli stessi tramite risposte chiare, semplici e in tempi rapidi. In tal modo si ha il duplice effetto di rendere soddisfatto l'utente ed anche le Pubbliche Amministrazioni che affidano a terzi la gestione di tali servizi».



Di Bella (Netith): «I primi giorni sono i più delicati»

