



**IMPLEMENTAZIONE POLO CONTACT CENTER CATASTALE DI BARI -  
ASSISTENZA TELEFONICA SUI SERVIZI CATASTALI**

Il servizio oggetto della sperimentazione è l'erogazione dell'assistenza telefonica su tematiche riguardanti l'area ex Territorio: servizi catastali, comunicazioni all'utenza da parte delle DCSCCPI e degli UPT e Geoportale.

Il personale interessato alla sperimentazione proseguirà l'attività già svolta tramite webmail e relativa alle variazioni catastali.

Nella prima fase di sperimentazione, il servizio di assistenza telefonica catastale sarà erogato dal personale del *Contact center* di Bari. Come prima ipotesi di lavoro si prevede di rendere il servizio disponibile solo per gli utenti che chiamano da un distretto telefonico della regione Puglia. Il servizio, in ogni caso, potrà essere rimodulato in funzione dell'andamento della sperimentazione (qualora non arrivassero telefonate dai distretti della regione Puglia si potrebbe ampliare il bacino di utenza).

Ambito

Per consentire l'accesso all'assistenza telefonica sui servizi catastali sarà implementato l'IVR in uso al CAM con apposita opzione dell'albero di instradamento denominata "Servizi catastali" alla quale verranno associate opzioni specifiche.

Ai soli utenti che chiameranno da un distretto telefonico della Puglia sarà presentata una voce di menu aggiuntiva tra i servizi operatore, ad esempio "Servizi catastali", scegliendo la quale la telefonata sarà indirizzata al nuovo gruppo di risposta composto dal personale del *Contact center* catastale di Bari.

Funzionament

Il coinvolgimento di tale struttura è stato deciso in quanto la sede del CC catastale si trova nello stesso stabile del CAM di Bari.

Diversamente, gli utenti che chiameranno il numero telefonico dei CAM da un qualsiasi distretto telefonico diverso da quelli della regione Puglia oppure da un numero anonimo, da un numero di telefono cellulare e dall'estero, continueranno ad avere a disposizione l'attuale menù vocale e gli attuali servizi (e non avranno pertanto a disposizione l'opzione telefonica "Servizi territorio").

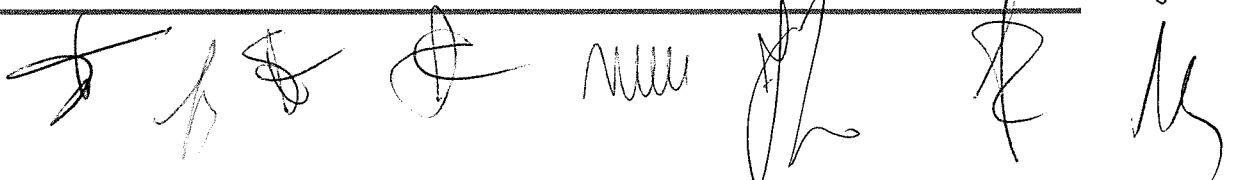


Ad oggi, il personale a tempo pieno in servizio presso il Contact Center catastale di Bari è pari a 5 unità.

Il personale della sede di Bari interessato dalla sperimentazione avrà a disposizione due distinte applicazioni a supporto delle due attività in carico:

Personale coinvolto

- la prima applicazione per la gestione dell'attività attuale (web mail, per esigenze di variazioni catastali)
- la seconda per la gestione della nuova attività sperimentale di risposta telefonica; per tale attività gli strumenti in dotazione saranno i medesimi già a disposizione del personale dei CAM e dei mini call center (barra telefonica e Service Manager).

Dal punto di vista tecnico si specifica che la collocazione fisica del personale è ininfluente, la scelta potrà quindi essere presa sulla base delle necessità organizzative (ordine di servizio da parte del Direttore dell'UPT oppure compartecipazione CDR con CAM).

Il **percorso formativo** avrà inizio il 20 settembre e si articolerà nei seguenti moduli (vedi documento allegato):

Formazione

- 1) Comunicazione telefonica: servizio e comunicazione – 2 gg ;
- 2) Sistema Geoportale: catasto terreni e catasto edilizio urbano – 2 gg;
- 3) Regolamento europeo protezione dati personali (GDPR) – clip + aula/e-learning (modalità di erogazione e tempistica da definire).

Il corso verrà articolato in modo da consentire l'apprendimento graduale ed essere compatibile con l'attività di assistenza catastale svolta. Il percorso formativo potrà essere proposto su base volontaria anche al personale della DP- UPT di Bari.

L'inizio della sperimentazione è previsto per il **15/10/2018**, a formazione ultimata, e avrà la durata di **3 mesi**.

Il servizio oggetto della sperimentazione è l'erogazione dell'assistenza telefonica in materia catastale e sul Geoportale ed inoltre sulle comunicazioni all'utenza da parte delle DCSCCPI e degli UPT.

Organizzazioni sperimentazio

Inoltre, nel corso della sperimentazione, verrà effettuato un monitoraggio in tempo reale sui flussi di richiesta di assistenza (DCSF - SA - CAM BARI), sulla tipologia di assistenza fornita, sui tempi delle risposte e sulla durata della conversazione.



Il turno telefonico, come per i CAM, sarà di 4 ore, e, in questa fase sperimentale, sarà svolto durante la mattina. Il numero delle persone da coinvolgere sarà deciso dall'UPT in base ai monitoraggi delle richieste che arriveranno.

Turno telefonici

Al termine del periodo di sperimentazione, sulla base dei riscontri raccolti, potranno essere valutate ipotesi di unificazione degli strumenti di lavoro tra il canale web mail e quello telefonico, nonché la dotazione degli strumenti per la gestione del canale telefonico nell'eventualità di estensione agli altri poli Contact center - catastali (Catania, Cosenza e Roma).



Inoltre si valuterà di dotare nel tempo gli UPT di apposite postazioni telefoniche collegate con la rete dei CAM.



## PROGETTO FORMATIVO PER CONTACT CENTER CATASTALE DI BARI

Nell'ambito della sperimentazione che coinvolgerà il Contact center di Bari, a partire dal 20 settembre, il percorso formativo sarà articolato nei seguenti moduli:

- Comunicazione telefonica: servizio e comunicazione – 2 gg ;
- Sistema Geoportale: catasto terreni e catasto edilizio urbano – 2 gg;
- Regolamento europeo protezione dati personali (GDPR) – clip + aula/e-learning (modalità di erogazione e tempistica da definire).

Le tre iniziative saranno organizzate dalla DC RUO, Ufficio Formazione e digital learning, in collaborazione con la DR Puglia, Ufficio formazione comunicazione e sviluppo, ed erogate con appuntamenti settimanali, in modo da ridurre l'impatto sulle attività lavorative dei partecipanti. La partecipazione sarà su base volontaria. Il percorso formativo sarà attivato con un numero non superiore a 20 persone.

- Percorso di affiancamento, organizzato a livello regionale

### Comunicazione telefonica Contact Center

<b>Prima giornata (orario 9.00-17.00)</b>	
<i>Servizio e comunicazione</i>	
09.00	<i>Il servizio telefonico dell'Agencia delle Entrate</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Finalità e organizzazione del Servizio CAM</li> <li>• Assistenza catastale</li> <li>• Ruolo del consulente telefonico</li> </ul>
9.45	<i>Servizio e comunicazione</i> L'approccio dell'Agencia nel rapporto con il contribuente: come costruire fiducia. Le competenze del consulente telefonico
10.15	Esercitazione: "Io come utente di un servizio"
11.45	<i>Principi fondamentali di comunicazione</i> Comunicazione verbale, non verbale, paraverbale Contenuto e relazione
13.00	<i>Pausa pranzo</i>
14.00	<i>Comprensione dell'interlocutore</i> L'ascolto attivo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• barriere all'ascolto</li> <li>• Dall'ascolto all'ascolto attivo</li> <li>• Gli strumenti</li> <li>• Il feedback</li> </ul> Esercitazione
15.30	Stili di comunicazione Caratteristiche dei principali stili di comunicazione
16.30	Esercitazione: "stili comunicativi"

<b>Seconda giornata (orario 9.00-17.00)</b>	
<i>La comunicazione telefonica</i>	
09.00	<i>La comunicazione telefonica</i> Le Caratteristiche della comunicazione telefonica: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicazione frontale e comunicazione mediata</li> <li>• Fasi della telefonata</li> </ul>
10.30	Lo strumento <i>Service manager</i>
11.15	<i>La gestione di una telefonata</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi della domanda</li> <li>• Richiesta e bisogno</li> </ul>
11.30	Esercitazione "Ascolto di una telefonata-tipo" <ul style="list-style-type: none"> <li>• Punti di attenzione nella gestione della telefonata</li> <li>• Linguaggio del consulente</li> <li>• Percorsi e strumenti di risoluzione della criticità</li> </ul>
13.00	<i>Pausa pranzo</i>
14.00	La relazione consulente telefonico - contribuente <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diversi atteggiamenti del contribuente al telefono (telefonata-tipo)</li> <li>• Contrasto e conflitto</li> <li>• Stili di comunicazione e tipologie di contribuenti</li> </ul>
15.30	Esercitazione "contribuenti al telefono"

**Sistema Geoportale: catasto terreni e catasto edilizio urbano**

<b>Prima giornata (orario 9.00-17.00)</b>	
<i>Cartografia e catasto terreni</i>	
09.00	Elementi sulla formazione del catasto terreni
10.00	La cartografia catastale
11.15	Archivio censuario del catasto dei terreni
13.00	<i>Pausa pranzo</i>
14.00	Il sistema Geoportale
15.30	Esercitazione Geoportale desktop-mobile
<b>Seconda giornata (orario 9.00-17.00)</b>	
<i>Catasto edilizio urbano</i>	
09.00	Elementi sulla formazione del catasto edilizio urbano
10.00	Il catasto edilizio urbano
11.15	Correlazione tra catasto terreni e catasto edilizio urbano
13.00	<i>Pausa pranzo</i>
14.00	Il sistema Geoportale (parte urbana)
15.30	Esercitazione Geoportale desktop-mobile (parte urbana)