

# CALL CENTER REGIONALE

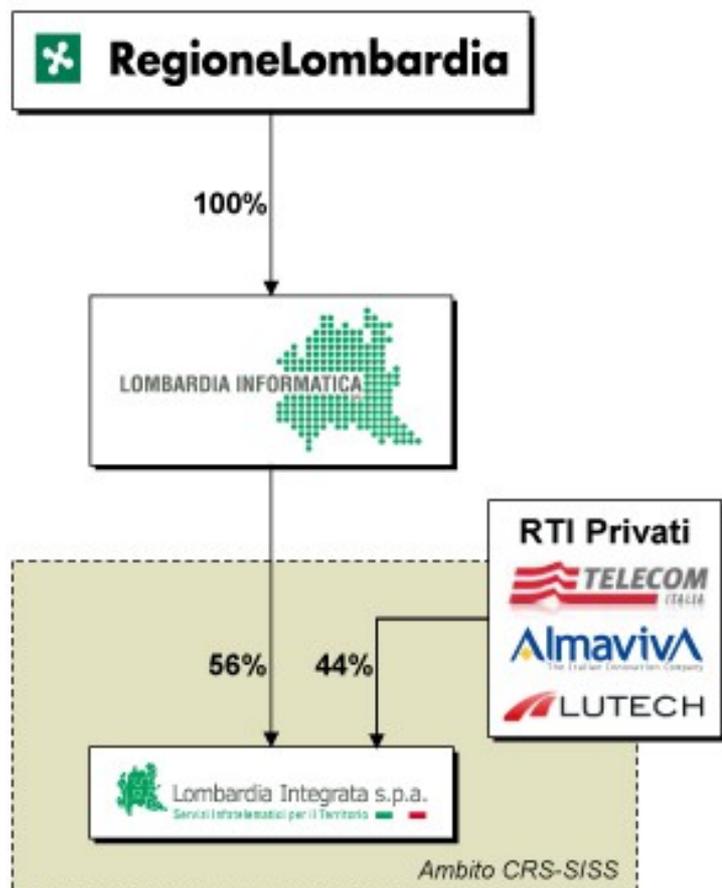
24 marzo 2009



# Agenda

- Lombardia Informatica
- Il Progetto CRS-SISS
- Il Call Center Regionale
  - Il numero verde unico per le prenotazioni ospedaliere
  - L'infrastruttura

# Lombardia Informatica



**Lombardia Informatica** è l'Ente Strumentale della Regione Lombardia, che progetta e gestisce soluzioni di supporto alla governance regionale e partecipa alle iniziative volte alla **realizzazione di infrastrutture informatiche e telematiche per l'accesso di Cittadini e Imprese ai servizi della Pubblica Amministrazione.**

**Lombardia Informatica** ha realizzato, per conto di Regione Lombardia, il **Sistema Informativo Socio Sanitario** e la **Carta Regionale dei Servizi/Tessera Sanitaria.**

**Lombardia Informatica** ha realizzato il **Call Center Regionale** delle prenotazioni di visite mediche, al fine di garantire ai cittadini lombardi la parità di opportunità di scelta tra Aziende Sanitarie Pubbliche e Private e l'abbattimento delle liste d'attesa.

# Il Progetto CRS - SISS

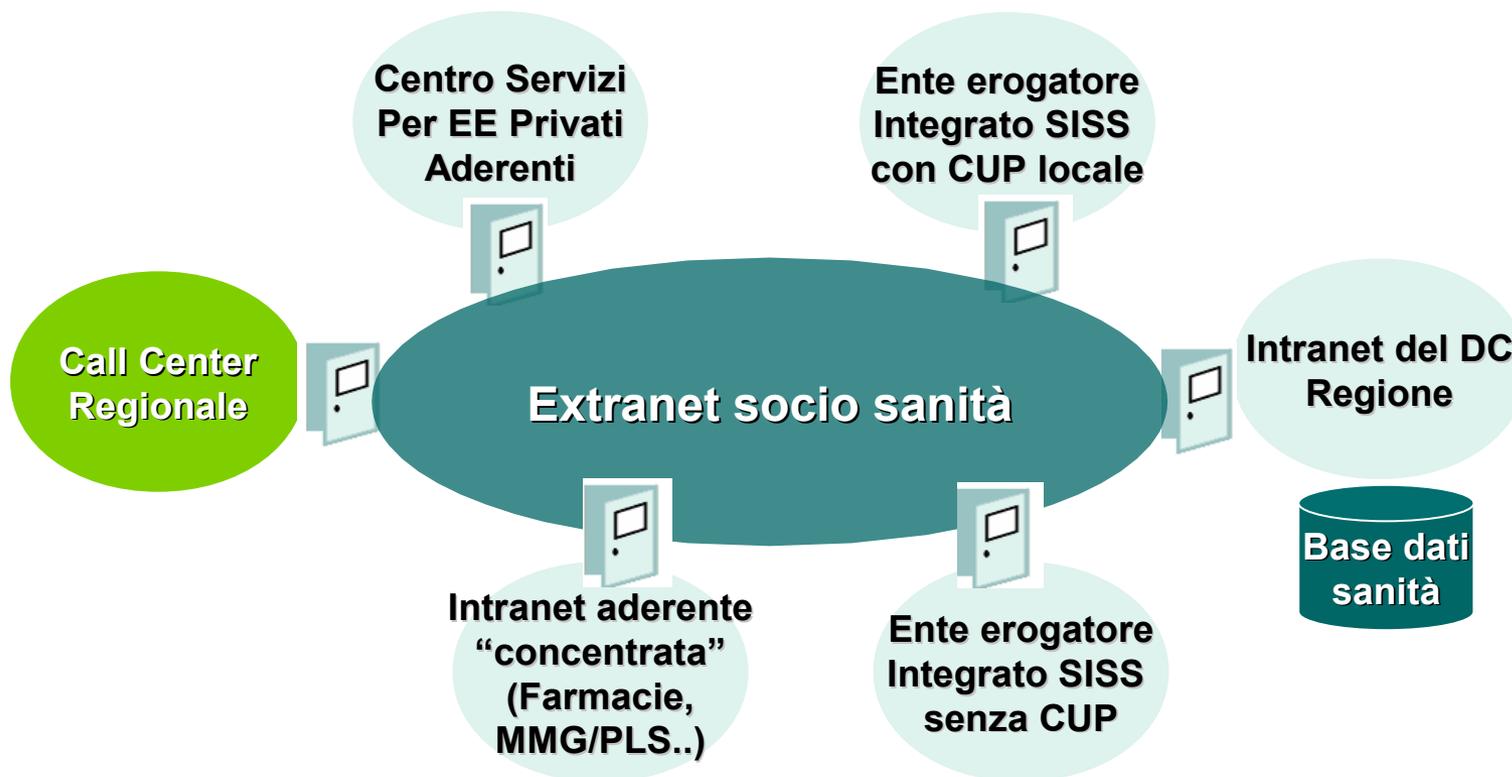
La **CRS** è la carta a microprocessore per l'accesso del cittadino ai servizi offerti dalla *Pubblica Amministrazione Lombarda*.

La *Carta Regionale dei Servizi (CRS)* è una card elettronica, delle dimensioni di una carta di credito, dotata di un microprocessore che contiene una grande innovazione: un certificato elettronico che consente di essere identificati con certezza e di firmare on line documenti, domande o istanze con valore legale.



# Il Progetto CRS - SISS

Il Sistema Informativo Socio Sanitario mette in rete tutti gli aderenti della Sociosanità, incluso il Call Center Regionale:



# Il Call Center Regionale

Il Call Center è nato nel 2004 con lo scopo di gestire due tipologie di servizio:

- **Servizio di Assistenza al cittadino sul CRS-SISS**

**( 800.03.06.06**

- **Servizio di Prenotazione Prestazioni Sanitarie**

**( 800.638.638**

La previsione era di gestire circa 400.000 mila chiamate il primo anno per raggiungerne progressivamente circa 5 milioni.

*L'impianto iniziale doveva avere le caratteristiche di affidabilità, scalabilità,...*

# Il Call Center Regionale

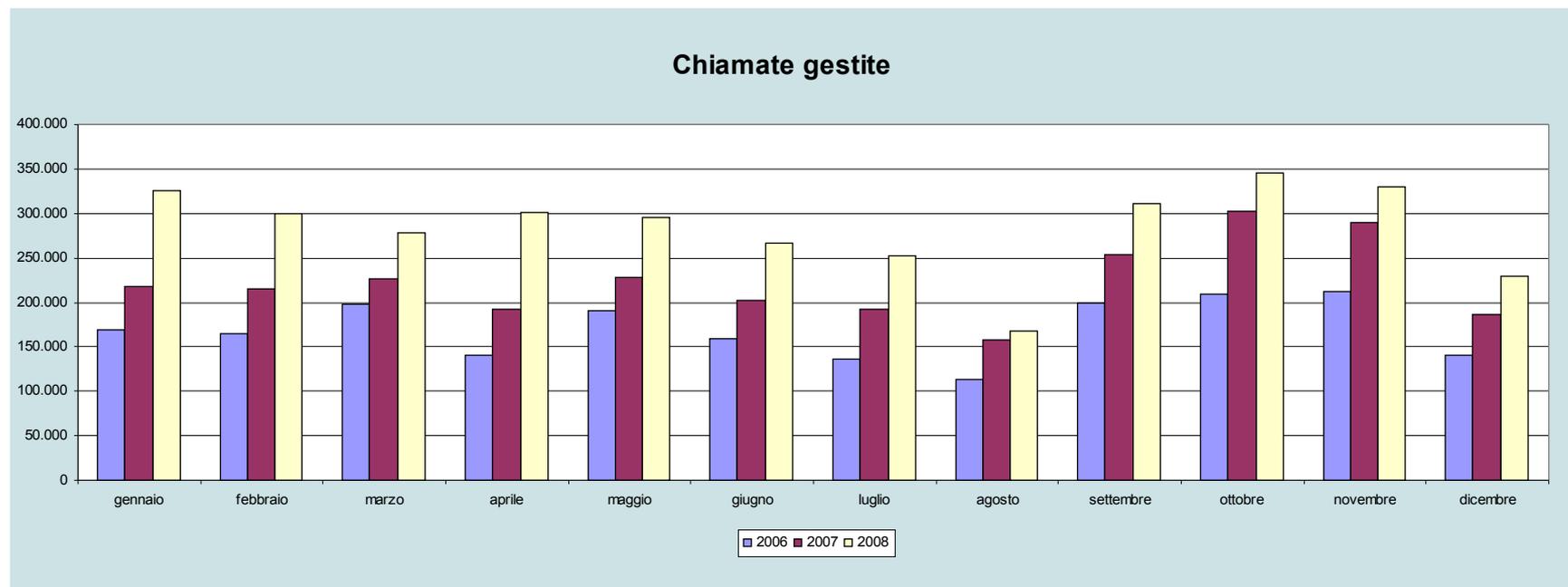
...presenta due anime, il Front Office per la gestione del contatto diretto con il cittadino, il Back Office per la gestione del Know-How specifico sanitario e l'infrastruttura tecnica :



*...ed in grado di gestire la complessità organizzativa*

# Il Call Center Regionale

I volumi di chiamate crescono circa il 35%/anno.  
Nel 2008 sono stati raggiunti 3,5 milioni di contatti.



*L'infrastruttura è stata adeguata coerentemente*

# Il Call Center Regionale

Il Call Center è oggi un'unica entità suddivisa geograficamente su due poli tecnologici, aventi entrambi le proprie connettività con l'esterno, ma uniti da un link di connessione in alta affidabilità e da un comune protocollo di routing dinamico (Enhanced Interior Gateway Routing Protocol - EIGRP). La Centrale Telefonica del Call Center è quindi un'unica macchina e garantisce le politiche di Disaster Recovery e di Business Continuity.



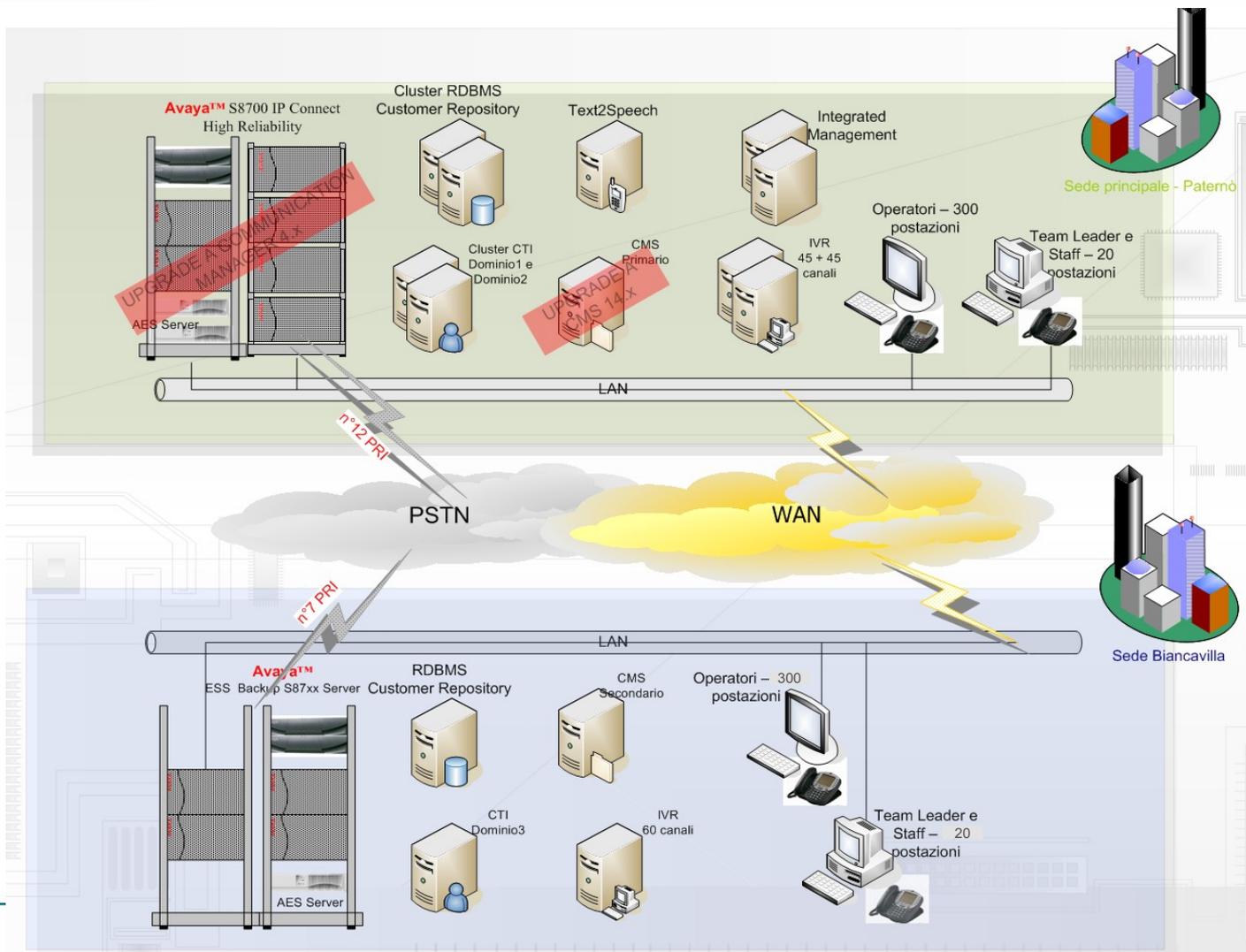
*Scegliere **AVAYA** quale partner è stato lungimirante*

# Il Call Center Regionale

L'architettura è composta da:

- PBX/ACD - Avaya Communication Manager (release 4.x) con Media Gateway G650 e Media Server S8720 in configurazione ESS;
- Sistema di monitoraggio e di management - Avaya Integrated Management (release 4.0);
- CTI - Avaya Interaction Center (release 6.1.3) in configurazione ad Alta Affidabilità;
- Reportistica - Avaya CMS (release 14) in configurazione ad Alta Affidabilità;
- IVR - Avaya Interactive Response (release 3.0) in configurazione ad Alta Affidabilità;

# Il Call Center Regionale



# Grazie per l'attenzione

**Gianluca Cesare**  
**Direttore Call Center Regionale**  
**gianluca.cesare@lispait**

---

**Lombardia Informatica S.p.A.**