



Roma, 27 LUG. 2008

Ministero dell'Economia e delle Finanze
DIPARTIMENTO DELL'AMMINISTRAZIONE GENERALE,
DEL PERSONALE E DEI SERVIZI DEL TESORO

Alla UIL P.A.

SEDE

Prot. N. 58572

E p.c.

Al Capo del Servizio Centrale del
Personale
Dott. Pietro Fagiani

SEDE

Al Capo del Servizio Centrale
Affari Generali e la Qualità dei
Servizi e dell'Organizzazione
Dott. Paolo Coluzzi

SEDE

OGGETTO: contratto di appalto tra la società EDS e il Ministero dell'Economia e delle Finanze

Con riferimento alla nota 21/7/2006 inviata da codesta O.S., si precisa che il Call Center EDS si occupa, tra l'altro, della risoluzione delle problematiche, o richieste di evoluzione, relative alle seguenti materie per lo più di natura informatica:

- posta elettronica;
- interoperabilità (Internet, DNS, proxy);
- postazione di lavoro;
- rete locale e geografica;
- antivirus e, più in generale, questioni connesse alla sicurezza informatica;
- software distribution;
- patch inventory;
- problemi o richieste su una serie di applicazioni;
- attivazione forniture terze parti;
- gestione delle utenze e delle password di sistema e delle applicazioni;
- altro (es. condizionatori).

In particolare, il compito del Call Center è innanzitutto quello di fornire una soluzione diretta su tutte le tematiche di propria pertinenza e di smistare ai gruppi di riferimento le chiamate la cui risoluzione richiede un intervento specialistico.

Rientrano ad esempio in tale casistica i problemi applicativi, sui quali la competenza diretta risiede nei team di gestione della singola applicazione.

Anche in questo caso, peraltro, più del 50% delle chiamate applicative vengono risolte direttamente (tramite FAQ definite con i referenti applicativi, in particolare sulle principali applicazioni della RGS) mentre le altre vengono girate ai gruppi di riferimento, stanziati a La Rustica ovvero a Latina.

Per quanto riguarda in maggior dettaglio i problemi connessi alla postazione di lavoro, il Call Center ha il compito di analizzarli, di risolverli via telefono e da remoto quando possibile ed accettato dall'utente, smistandoli invece ai SIL/RIT quando invece richiedono un intervento on-site. La possibilità di accedere via remoto alla postazione, infatti, è condizione vincolante affinché il fornitore assuma la responsabilità sulla risoluzione del problema.

Occorre rilevare, comunque, che in termini numerici il Call Center gestisce una media di circa 130.000 chiamate all'anno, inoltrate nelle diverse modalità previste (telefono, web, fax, mail).

Di queste, circa il 50% è stato risolto direttamente dal 1° livello del Call Center, un altro 30% è stato gestito dai gruppi di 2° livello, parte integrante del ciclo del Call Center, mentre la parte rimanente è andata in carico ai gruppi specialistici dell'Amministrazione (come Latina ed i SIL e come gli analoghi gruppi della RGS) o ai gruppi applicativi (stanziati a Latina ed a La Rustica).

Ciò premesso in ordine all'attività del Call Center EDS, lo scrivente non ha naturalmente alcuna difficoltà, come del resto sempre fatto in passato ogni qual volta gli è stato richiesto, ad incontrare le OO.SS. al fine di fornire eventuali ulteriori informazioni.

IL CAPO DIPARTIMENTO
Dott. Giancarlo DEL BUFALO
