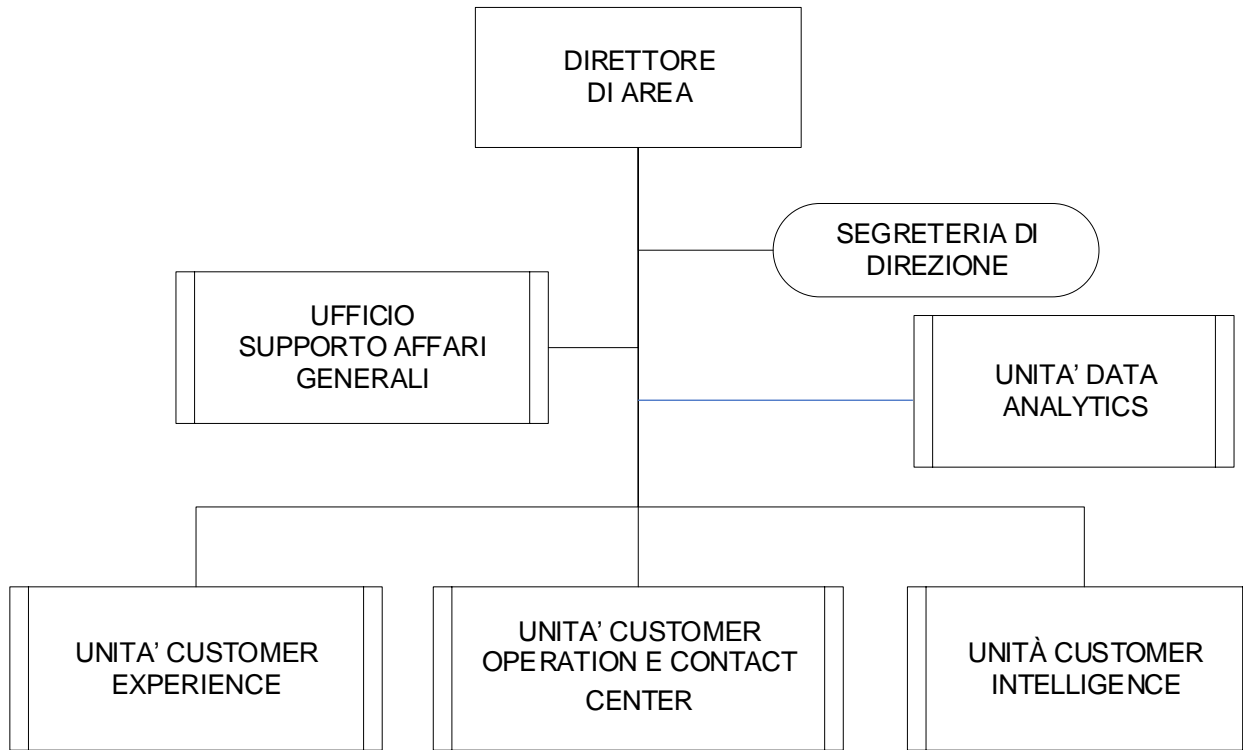


AREA
CRM

AREA CRM



AREA CRM

STRUTTURE ORGANIZZATIVE	COMPETENZE
<p style="text-align: center;">UNITÀ CUSTOMER EXPERIENCE (CX)</p>	<ul style="list-style-type: none">• Supporto al Direttore, nella definizione, sviluppo e monitoraggio del piano di CRM (customer/citizen relationship management), con particolare riferimento all'esperienza di interazione con l'Amministrazione• Gestione delle relazioni sui canali <i>social</i>, o community management, intese come interazioni di richiesta informazioni e/o servizi e/o interventi e/o segnalazioni inerenti l'attività dell'Amministrazione in raccordo con l'Unità Customer Operations e Contact Center, oltre che con l'Area Comunicazione e l'Ufficio Stampa del Gabinetto del Sindaco.• Raccordo con le strutture dell'Amministrazione competenti e con le altre realtà di servizio milanesi (ATM, A2A, Amsa, e società partecipate dal Comune o soggetti delegati alla gestione dei servizi) nell'ambito della gestione delle relazioni sul canale social• In raccordo con le Direzioni interessate, definizione e/o ottimizzazione (analisi dell'esistente, identificazione criticità e opportunità di miglioramento) e documentazione dei diversi percorsi cross-canale o customer journey con l'obiettivo di semplificare e razionalizzare l'accesso a particolari servizi e risorse informative dell'Amministrazione• In raccordo con le Direzioni interessate, analisi e ottimizzazione dei punti di contatto, interazione e informazione (moduli, pagine, form, ecc.) con il cittadino/city user per un'ottimale esperienza di accesso e fruizione a particolari servizi e risorse informative dell'Amministrazione• In raccordo con le Direzioni interessate, progettazione e pianificazione dei momenti di contatto in relazione a particolari servizi e risorse informative dell'Amministrazione – anche in funzione delle specificità dei destinatari – in collaborazione con l'Area Comunicazione del Gabinetto del Sindaco• In raccordo con le Direzioni interessate, analisi del traffico e, dove possibile, delle caratteristiche socio-demografiche dell'audience in raccordo con la Direzione Sistemi Informativi e Agenda Digitale• In raccordo con le Direzioni interessate, progettazione sviluppo e gestione di piani di acquisizione traffico, visibilità e posizionamento di particolari servizi e risorse informative dell'Amministrazione negli ambienti digitali in raccordo con l'Area Comunicazione del Gabinetto

	<p>del Sindaco e la Direzione Sistemi Informativi e Agenda Digitale e</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supporto all'Area Comunicazione e l'Ufficio Stampa del Gabinetto del Sindaco nell'analisi della reputazione online (ambiti e contenuti più dibattuti e rilevanti per i cittadini e percezione/sentiment), anche attraverso specifici strumenti definiti in raccordo con la Direzione Sistemi Informativi e Agenda Digitale • Supporto alla Direzione Sistemi Informativi e Agenda Digitale per la progettazione strategica e della user experience dei portali e delle app del Comune di Milano • Progettazione • Supporto all'Area Comunicazione e Ufficio Stampa del Gabinetto del Sindaco nella definizione del piano editoriale per i social network, la progettazione di campagne e la gestione del relativo budget pubblicitario • In raccordo con l'Associazione Milano Smart City, supporto alle Direzioni interessate nello sviluppo, definizione e gestione di servizi/strumenti digitali per la promozione del territorio e nella produzione e gestione di contenuti nell'ambito del piano editoriale del portale yesmilano.it • Supporto al Direttore, per la parte di competenza, in relazione alla partecipazione al Comitato di Comunicazione nell'ambito del quale saranno definiti e condivisi le linee guida ed i contenuti, anche dal punto di vista grafico, del Piano di Comunicazione e di tutte le iniziative di comunicazione dell'Ente
<p style="text-align: center;">UNITA' CUSTOMER OPERATIONS E CONTACT CENTER (CO)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto al Direttore, nella definizione, sviluppo e monitoraggio del piano di CRM (customer/citizen relationship management), con particolare riferimento alle attività di CRM operativo e di risposta al cittadino/city user • Programmazione del dimensionamento periodico delle risorse umane, interne ed esterne, necessarie al funzionamento del servizio Infoline 020202, garantendone la necessaria integrazione, anche in relazione alle necessità espresse dalle singole Direzioni • Coordinamento e gestione delle risorse assegnate al Contact Center Infoline 020202 • Supporto alla Direzione di appartenenza e a tutte le Direzioni interessate nell'individuazione, progettazione e/o implementazione di nuovi servizi erogabili in modalità Contact Center, in raccordo con i vari Uffici di Back Office dell'Ente • Mappatura ed analisi permanente dei fabbisogni informativi degli operatori assegnati al <i>Contact Center</i>, anche sulla base delle segnalazioni dell'Area Comunicazione del Gabinetto del Sindaco • Organizzazione, in coordinamento con la Direzione Organizzazione e Risorse Umane, l'Area Comunicazione del Gabinetto del Sindaco e le strutture interessate, di moduli formativi in

	<p>materia di comunicazione destinati agli operatori assegnati al Contact Center Infoline 020202</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizzazione, in sinergia con la Direzione di appartenenza, di moduli di addestramento sull'utilizzo degli strumenti assegnati agli operatori del Contact Center Infoline 020202 • Monitoraggio e garanzia della qualità del servizio erogato in raccordo con Unità Customer Intelligence • Analisi del livello qualitativo della comunicazione resa dagli operatori e del Servizio Infoline 020202 • Gestione dei reclami/suggerimenti/segnalazioni relativi alla funzionalità del Servizio Infoline 020202 e provenienti dai cittadini • Sviluppo di azioni migliorative necessarie per l'ottimizzazione del Servizio di Contact Center, capitalizzando le informazioni sottese ai reclami pervenuti • Presidio dell'efficienza della Barra telefonica e dei relativi flussi IVR, al fine del costante sviluppo e ottimizzazione del sistema di messaggistica • Coordinamento redazioni web di Direzione su servizio "scrivi"
<p>UNITÀ UNITA' CUSTOMER INTELLIGENCE (CI)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supporto al Direttore, nella definizione, sviluppo e monitoraggio del piano di CRM (customer/citizen relationship management), con particolare riferimento alle attività di CRM analitico e di ascolto dei bisogni del cittadino/city user 2. Supporto alla Direzione di appartenenza e a tutte le Direzioni interessate nell'individuazione, progettazione e/o implementazione di servizi e processi che possono essere ricondotti nell'ambito del CRM, in raccordo con i vari Uffici di Back Office dell'Ente 3. In raccordo con le Direzioni interessate, analisi quali-quantitativa e multicanale delle interazioni con il cittadino con l'obiettivo di identificare aree critiche e opportunità di miglioramento sia in chiave di CRM operativo (rispondere/gestire la richiesta del cittadino/city user) che in chiave di CRM analitico (ascoltare/comprendere i bisogni del cittadino/city user) 4. In raccordo con le Direzioni interessate e con l'Area Comunicazione del Gabinetto del Sindaco, analisi della documentazione di knowledge management (faq, manuali, template di risposta, ecc.) e valutazione di proposte di miglioramento e semplificazione con riferimento sia ai contenuti che agli strumenti/modalità di utilizzo 5. In raccordo con le Direzioni interessate analisi di flussi e procedure nell'ambito della gestione della relazione con il cittadino, definizione/ottimizzazione e documentazione di flussi e procedure in raccordo con le unità CO e CX 6. In raccordo con le Direzioni interessate e con l'unità Data Analytics, proposta di obiettivi e KPI per misurare la qualità della relazione con il cittadino/city user e – dove richiesto –

l'efficienza del servizio erogato. Progettazione di cruscotti e dashboard che consentano il costante monitoraggio degli indicatori individuati

7. Definizione, sviluppo e monitoraggio di un piano di indagini quali-quantitative finalizzato alla rilevazione della qualità percepita e del grado di soddisfazione dei cittadini e dei city user rispetto ai servizi erogati e alla gestione della relazione con gli utenti, in accordo con le Direzioni coinvolte e con l'eventuale collaborazione e supporto dell'unità Data Analytics e della Direzione Sistemi Informativi
8. Supporto alle Direzioni nella definizione, sviluppo e monitoraggio di azioni correttive e di miglioramento a seguito delle rilevazioni effettuate
9. Gestione e aggiornamento della Procedura della Customer Satisfaction in accordo con il Responsabile del SGQA e partecipazione alle attività del Comitato Qualità per quanto di competenza.
10. Supporto alle Direzioni nella predisposizione e/o aggiornamento delle Carte dei Servizi, anche mediante la definizione degli standard della qualità del servizio in collaborazione con l'Unità Data Analytics, e nella predisposizione di procedure di "ascolto" e di rilevazione della customer satisfaction
11. Collaborazione con le altre Unità dell'Area, ognuno per la parte di competenza, nell'implementazione del nuovo sistema di CRM Supporto al Direttore, per la parte di competenza, in relazione alla partecipazione al Comitato di Comunicazione nell'ambito del quale saranno definiti e condivisi le linee guida ed i contenuti, anche dal punto di vista grafico, del Piano di Comunicazione e di tutte le iniziative di comunicazione dell'Ente

UFFICIO SUPPORTO AFFARI GENERALI	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione degli adempimenti e dei procedimenti amministrativi, di natura giuridica e contabile, a supporto delle attività gestite dall'Area, omogeneizzando le procedure in uso • Coordinamento delle attività amministrativo - contabili correlate all'attuazione dei progetti di competenza dell'Area, sviluppati anche tramite forme innovative di sponsorizzazione e partecipazione a bandi cofinanziati, in raccordo con le competenti Unità dell'Area • Collaborazione con le altre Unità dell'Area, ognuno per la parte di competenza, nell'implementazione del nuovo sistema di CRM • Collaborazione con l'Unità Funzioni Trasversali della Direzione Servizi Civici, Partecipazione e Sport per la gestione delle attività volte a garantire l'efficace e efficiente funzionamento dell'Area
UNITA' DATA ANALYTICS	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto al Direttore, nella definizione, sviluppo e monitoraggio del piano di CRM (customer/citizen relationship management), con particolare riferimento alle attività di reportistica • Gestione e monitoraggio della periodica attività di reportistica, definita nel piano di CRM • Supporto metodologico alle Direzioni interessate da attività connesse al CRM e da attività inerenti alla gestione della relazione con i cittadini e city users nell'organizzazione dei dati, per migliorarne la leggibilità, ai fini dell'efficientamento delle attività svolte • Supporto metodologico e statistico alle Unità dell'Area nella gestione, elaborazione e analisi di dati complessi. • Supporto metodologico alle Unità dell'Area, in accordo con le Direzioni interessate, nella definizione di obiettivi e KPI per misurare la qualità della relazione con il cittadino/city user e – dove richiesto – l'efficienza del servizio erogato. Supervisione e verifica della progettazione di cruscotti e dashboard che consentano il costante monitoraggio degli indicatori individuati • Definizione, coordinamento e gestione di approfondimenti e analisi da condurre rispetto ad ambiti tematici definiti o a specifiche richieste conseguenti alle indagini di customer satisfaction, in collaborazione con l'unità CI e con le Direzioni coinvolte • Definizione di metriche e configurazione degli strumenti, in raccordo con SIAD e con le strutture organizzative competenti per attività di analisi sui diversi canali di interazione con il cittadino, ai fini di identificare opportunità di ottimizzazione • Collaborazione con le altre Unità dell'Area, ognuno per la parte di competenza, nell'implementazione del nuovo sistema di CRM • Supporto alle Direzioni, in collaborazione con l'Unità CI, nella definizione e/o aggiornamento degli indicatori presenti nelle Carte dei Servizi e delle relative modalità di monitoraggio <ol style="list-style-type: none"> 1. Supporto al Direttore, per la parte di competenza, in relazione alla partecipazione al Comitato di Comunicazione nell'ambito del quale saranno definiti e condivisi le linee guida ed i contenuti, anche dal punto di vista grafico, del Piano di Comunicazione e di tutte le

	<p>iniziative di comunicazione dell'Ente</p> <p>2. Supporto all'Area Sport, Turismo e Qualità della vita nella gestione di vari Osservatori dedicati alle tematiche del Turismo, del marketing territoriale ed urbano, in accordo con le Aree competenti e l'Associazione Smart City, al fine di raccogliere e studiare i relativi dati e conseguentemente monitorare l'attrattività e competitività del territorio</p>
SEGRETERIA DI DIREZIONE	<ul style="list-style-type: none">• Supporto e collaborazione per lo svolgimento dei compiti propri del Direttore