

I RISULTATI DELLA SPERIMENTAZIONE



OTTIMIZZAZIONE DEI TEMPI



MENO ATTESE

Ci siamo dotati di un nuovo sistema di prenotazione con touch screen e controllo computerizzato che ottimizza i tempi di attesa e indirizza l'utente verso il primo sportello disponibile con il funzionario competente.

18,11
MINUTI

TEMPO DI ATTESA MEDIO

6,02
MINUTI

TEMPO DI SERVIZIO MEDIO



CONTROLLO DEL CARICO

La gestione tramite software controlla costantemente la quantità di utenti serviti, i tempi medi di attesa e di servizio per ogni tipologia di sportello. Questo consente di adeguare il numero di addetti agli sportelli più richiesti.

NUMERI IN CRESCITA

I primi due mesi di sperimentazione ci hanno consegnato risultati incoraggianti, con un costante incremento degli utenti del front office e una diminuzione dei tempi medi di attesa e di servizio.

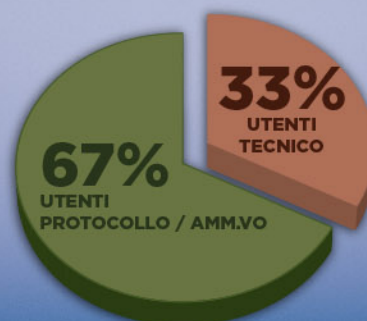
1' 184 UTENTI SERVITI GENNAIO

1' 420 UTENTI SERVITI FEBBRAIO

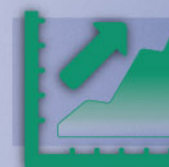
OLTRE
15' 000

UTENTI
ANNUI
PREVISTI

MONITORAGGIO DELLE RICHIESTE



APPUNTAMENTI ONLINE



TENDENZA IN AUMENTO

Con il progressivo accreditamento dei professionisti sul portale, i primi risultati della sperimentazione degli appuntamenti online indicano una tendenza verso la media di **600 appuntamenti al mese**.

In un anno saranno quindi calendarizzati e monitorati oltre **7' 000 incontri** con gli utenti per la revisione delle criticità nei progetti presentati.



UN SISTEMA PIÙ COMODO

Con la prenotazione online è possibile gestire con precisione ogni evenienza. In caso di assenza imprevista del funzionario incaricato (malattia etc.) la segreteria del Servizio provvede ad avvisare l'utente in anticipo via email e telefonicamente.