

Residenza Governativa
telefono 091 814 44 90
fax 091 814 44 82
e-mail di-dir@ti.ch
Internet www.ti.ch/DI

Repubblica e Cantone Ticino

Funzionario
incaricato
telefono

Direzione

Dipartimento delle istituzioni
6501 Bellinzona

091/814.31.29

Bellinzona, 02 novembre 2012

COMUNICATO STAMPA

Nuovo contact center per la gestione delle telefonate presso la Sezione della circolazione

Il Dipartimento delle istituzioni comunica che a partire dal 2 ottobre 2012 è entrato in funzione presso la Sezione della circolazione un nuovo contact center che permette una migliore gestione delle telefonate in entrata (circa 1'700 chiamate giornaliere) a tutto vantaggio degli utenti.

Il nuovo sistema facilita uno smistamento più fluido delle chiamate in entrata che sono ora suddivise in tre tipologie di richieste: generale, giuridico e tecnico.

Il vantaggio per il cittadino è evidente in quanto, dopo un filtro iniziale fatto da un operatore in grado di rispondere ad informazioni di carattere generale o da un disco nel caso delle informazioni tecniche, sarà collegato direttamente con il funzionario incaricato che potrà rispondere in maniera esaustiva alle richieste del cittadino consultando direttamente la sua pratica.

Il nuovo contact center risponde alle chiamate effettuate nei giorni feriali nelle fasce orarie 08.00 - 12.00 e 13.30 - 17.00 ai seguenti numeri:

- **Contact center generale: 091 814 97 00**
- **Contact center giuridico: 091 814 97 10**
- **Contact center tecnico: 091 814 97 05**

Con questo progetto il Dipartimento delle istituzioni intende migliorare la gestione della grande mole di telefonate in entrata indirizzate alla Sezione della circolazione riducendo il tempo di attesa da parte dei cittadini e razionalizzando il flusso interno delle chiamate.

Il Dipartimento delle istituzioni ha particolarmente a cuore la semplificazione, il costante miglioramento dei servizi offerti ai cittadini e garantire una reperibilità costante.

Per ulteriori informazioni rivolgersi a:

DIPARTIMENTO DELLE ISTITUZIONI

Norman Gobbi, Direttore del Dipartimento delle istituzioni, tel. 091/814 44 90

Aldo Barboni, Aggiunto e Sostituto della Sezione della Circolazione,
tel. 091/814 91 00