
Inaugurazione Contact Center Ufficio di esecuzione



Conferenza stampa
24 novembre 2016
Faido

Norman Gobbi
Consigliere di Stato e
Direttore del Dipartimento
delle istituzioni

Fernando Piccirilli
Ufficiale Ufficio di esecuzione
Bellinzona e Valli
Responsabile settore esecutivo
cantonale

Lallo Ruggeri
Capoprogetto
Contact Center



Repubblica e Cantone Ticino
Dipartimento delle istituzioni

Norman Gobbi
Direttore del Dipartimento delle istituzioni

Misure di riequilibrio delle finanze cantonali

- Messaggio N. 7184: pacchetto di misure per il riequilibrio delle finanze cantonali
- Incidenza finanziaria: 141 milioni di franchi (2017), 168 milioni di franchi (2018) e 185 milioni di franchi (2019)
- **Obiettivo: pareggio del bilancio entro fine legislatura**
- **Come? Rivedendo globalmente struttura e compiti dello Stato**



Aree di intervento delle misure - Cantone

- **Riorganizzazione dell'Amministrazione**
 - Revisione di prestazioni
 - Contenimento delle spese sulla legislatura
 - Aumento dei ricavi
 - Aumento dei ricavi sulla legislatura
 - Relazioni finanziarie con i Comuni
- Stessi servizi, modalità diverse
Ufficio di esecuzione

Ufficio di esecuzione – ricadute positive

● La riorganizzazione del settore esecutivo permette di:

- Incrementare la qualità del servizio
- Ottimizzare l'utilizzo delle risorse a disposizione
- Formare nuovo personale

● In Leventina:

- Nuovi posti di lavoro
- Ricadute positive dal punto di vista socio-economico



Fernando Piccirilli

Ufficiale Ufficio di esecuzione di Bellinzona e Valli
Responsabile del settore esecutivo cantonale

Ufficio di esecuzione – cambiamenti strutturali

- Istituzione di un **unico circondario** a livello cantonale delle esecuzioni
- 2015 Nuovo applicativo «**THEMIS**»
- 2016 **Estratto cantonale**
- 2016 **Contact center**
- 2017 **Centro dei precetti esecutivi**



Ufficio di esecuzione – nuovi centri di competenza

- Creazione di due centri di competenza a **Faido**:
 - ☑ **Contact Center unico a livello cantonale:**
 - Importante sgravio di lavoro per gli altri uffici
 - Evasione diretta delle informazioni di carattere generale
 - Rilascio estratti delle esecuzioni (richiesti in via elettronica)
 - Razionalizzazione delle risorse
 - **Centro competenze per l'emissione dei precetti esecutivi (2017):**
 - Aumento dell'efficienza produttiva
 - Razionalizzazione degli strumenti a disposizione
 - Specializzazione dei collaboratori
- In totale si prevedono quasi **20 unità** (7 per il Contact Center e 12 per il centro precetti)

Lallo Ruggeri

Capoprogetto Contact Center

Contact Center - premessa e situazione iniziale

- La **semplificazione** e il **miglioramento** del contatto con i cittadini sono tra le priorità dell'Amministrazione cantonale
- Le nuove tecnologie consentono l'**integrazione** di più canali di contatto nonché un'ottimizzazione delle risorse grazie a riassetti organizzativi
- L'Ufficio di esecuzione è confrontato con un **aumento** crescente dei **contatti** che ne comprometteva la produttività
- Le attività di sportello e di centralino sono in «**conflitto**»



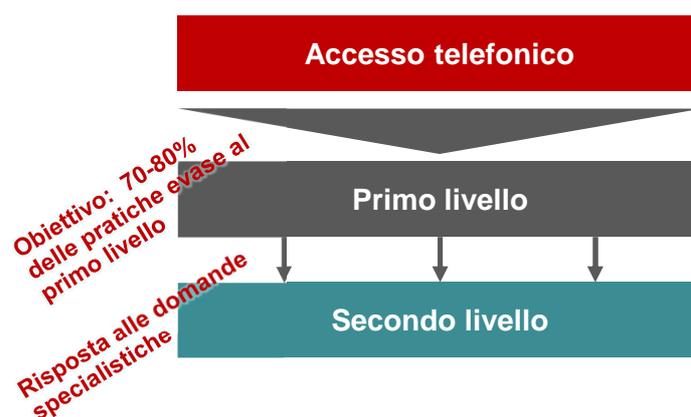
Contact Center - funzionalità

Integra le funzionalità di telecomunicazione di un *call center* con i sistemi informativi, aggiungendo all'utilizzo del mezzo telefonico altri strumenti/canali di comunicazione (ad esempio il fax, le e-mail e il web).

Si tratta di una modalità di gestione dei contatti e delle relazioni con i cittadini secondo una visione strategica e progettuale più ampia.



Contact Center - organizzazione



Contact center - oggi

- Centralizzazione di determinate attività in un servizio **specializzato** di alta qualità
 - Evazione diretta di oltre il **70%** delle **telefonate** in entrata
 - Gestione di oltre il **45%** delle richieste di **estratti** esecutivi
- Riequilibrare, sgravare e ottimizzare le **risorse** nei diversi uffici
- Aumentare l'utilizzo dei servizi **web**
- Estendere gli **orari** d'apertura



Conclusione

**Vi ringraziamo
per l'attenzione.**



CARTELLA STAMPA
www.ti.ch/stampa