

ALLEGATO 1 - Descrizione del servizio oggetto della fornitura

Progettazione e realizzazione di un help desk interistituzionale anticaporalato per l'informazione e l'accesso ai servizi

Il progetto PIU–Supreme intende strutturare un'azione di Sistema interregionale finalizzata a contrastare il fenomeno del lavoro irregolare e dello sfruttamento, integrando e rafforzando le diverse iniziative di contrasto e di prevenzione. Al fine di facilitare l'attivazione di processi emersivi, si prevede la realizzazione di un'azione interregionale afferente all'istituzione di un help desk anticaporalato (telefono, APP e portale integrato multilingue), unito ad una campagna dedicata di promozione e sensibilizzazione su tutti i territori delle regioni coinvolte, particolarmente centrati sui beneficiari finali, per assicurare adeguata informazione e consapevolezza. L'obiettivo della misura è quello di offrire un punto di riferimento interistituzionale per l'accesso alle informazioni, la segnalazione di servizi e la facilitazione di percorsi di accesso alle prestazioni. Il servizio opererà in forte sinergia e stretta integrazione con i molteplici interventi programmati, consentendo di attivare prestazioni su richiesta dei destinatari ed assicurando un'interfaccia intelligente per la loro fruizione.

Tipologia di azioni previste e metodologia

- Creazione di un help desk con accesso multicanale, composto dai seguenti strumenti:
 - Accesso telefonico dedicato
 - Case Management System
- Servizi di fonia a supporto dell'accesso telefonico dedicato.
- Creazione di un portale web integrato multilingue e di un App mobile associata.
- Creazione di pagine social dedicate
- Formazione degli utenti operatori all'utilizzo della soluzione Help Desk.

Attraverso i tre canali integrati (telefono, APP, portale web), il personale dell'help desk che, data anche la situazione sanitaria attuale, lavorerà prevalentemente in modalità smart working, offrirà ai destinatari informazioni innanzi tutto sulle possibilità di emersione da eventuali situazioni di sfruttamento, in secondo luogo orientamento sulle varie istituzioni e servizi competenti, e infine sulle possibilità di inserimento nelle azioni di Piu - Supreme e Su.Pr.Eme.

Aspetti tecnici

Il trattamento dati associato al progetto interessa persone oggetto di sfruttamento lavorativo e processi di emersione. Questo di base rende il dato trattato sensibile, inoltre i dati potrebbero avere una specifica sanitaria o giudiziaria.

Quando previste modalità autenticate di accesso da parte degli utilizzatori sarà necessario procedere ad una fase di registrazione. In fase di registrazione al servizio ciascun utente, dovrà essere identificato in maniera certa mediante un insieme di informazioni, in accordo alle finalità del trattamento e dei principi di liceità e minimizzazione. Alcuni di questi dati potrebbero essere: nome, cognome, data di nascita, mail, numero telefonico, CF, ecc.

In base alle osservazioni sopra indicate sarà necessario che la soluzione tecnologica introdotta e i processi associati, garantiscano la protezione del dato e idonei livelli di sicurezza durante tutto il suo ciclo di vita, in accordo alla normativa esistente (GDPR, regole AGID, direttiva NIS, ecc.).

▪ Accesso telefonico dedicato e Case Management System.

- Il servizio sarà attuato mediante l'implementazione di un'infrastruttura di Help desk - Contact Center in cloud, disponibile con funzionalità complete amministrative ed operatore in modalità web, accessibile da PC e mobile.
- L'infrastruttura prevede l'adozione di sistemi di risposta vocale interattiva evoluti (IVR - Interactive Voice Response), al fine di instradare accessi dati e fonia in base a vari criteri di classificazione (es. lingua, argomento), integrandosi con base dati e sistemi CTI (Computer Telephony Integration).
- Nell'ambito della soluzione di case management, si intenderà "case" ogni interazione con l'utilizzatore finale. La soluzione consentirà una gestione centrica rispetto ai singoli utilizzatori, tracciando tutte le interazioni utente (ogni singolo "case") e registrandole in un database della soluzione Contact Center. Le interazioni saranno raccolte e gestite in una logica multicanale dati, social e fonia, garantendo in particolare i seguenti canali: mail, sms, web chat, fonia, WhatsApp, Facebook, twitter.
- La soluzione di case management consentirà la costruzione di una knowledge base a disposizione degli operatori con possibilità di ricerca multichave e multilingua. La soluzione consentirà un incremento dei livelli di produttività ed efficienza, un semplice accesso alle informazioni e una rapida risoluzione delle richieste di aiuto.
- Lato operatore la soluzione renderà disponibile una dashboard di gestione centralizzata dei casi relativi al singolo utilizzatore e semplice accesso alle informazioni utente. Accesso alle statistiche inerenti a metriche di erogazione dei servizi, localizzazione chiamate, percentuale di chiusura dei casi (positivi, ecc.) e, più in generale, metriche di analisi dei dati.
- In base alla classificazione del dato dovranno essere previste soluzioni di cifratura nelle diverse fasi del trattamento (canale trasmissivo, base dati, ecc.).
- Backup dati e servizio. La soluzione deve consentire e prevedere la possibilità di eseguire

- il backup al fine di garantire la continuità operativa, attuare il ripristino del servizio, attuare migrazioni verso altre infrastrutture per l'erogazione del servizio.
- La soluzione dovrà prevedere, inoltre, meccanismi di autenticazione forte per gli utenti operatori ed amministratori ed un sistema di auditing e monitoring conforme alla legislazione vigente.
 - Risultano preferenziali infrastrutture che contemplino anche soluzioni di contenimento e gestione di accessi fake da parte di utenti (es. social engineering, spoofing).
- **Servizi di fonia a supporto dell'accesso telefonico dedicato.**
- I servizi previsti per un numero iniziale di 10 canali devono garantire la copertura di 10 operatori contemporanei.
 - Il servizio deve consentire in modo semplice l'estensione con l'aggiunta di nuovi canali in caso di necessità.
 - Il servizio deve prevedere tariffe flat e la valutazione sul breve e medio periodo di effettivo traffico voice.
 - Il servizio dovrà essere configurato in modo da integrarsi con la soluzione di Help Desk Contact Center ed il corrispondente centralino VoIP.
 - Il servizio deve consentire accesso da telefonia fissa e mobile proveniente da qualsiasi operatore telefonico, eventuali blocchi/limitazioni devono essere rimosse. In particolare, dovrà essere garantito l'accesso da numerazione gestita dall'operatore Lycamobile.
- **Portale web.**
- Il portale web avrà caratteristiche informative rispetto agli specifici argomenti in multilingua e consentirà un'interazione con i singoli utenti attraverso soluzioni varie (es. contact form, chat bot, assistente virtuale).
 - Il portale sarà progettato con una logica scalabile, dotato di una soluzione di content management system (CMS) a supporto del Content Manager per le fasi di realizzazione, pubblicazione, aggiornamento di vario tipo e sui diversi canali (es. web, post per blog e social media, canali YouTube, Facebook).
 - Il portale sarà implementato su tecnologia tale da consentire l'integrazione con l'infrastruttura di Help Desk- Contact Center, alimentandone la base dati (es. anagrafica, richieste da contact form, live chat) e garantire possibili evoluzioni future. Inoltre, dev'essere indicizzabile SEO compatibile verso i principali motori di ricerca e consentire la creazione di statistiche e report.
 - Backup dati e servizio. La soluzione deve consentire e prevedere la possibilità di eseguire il backup al fine di garantire la continuità operativa, attuare il ripristino del servizio, attuare migrazioni verso altre infrastrutture per l'erogazione del servizio.

- Le modalità di accesso saranno sia di tipo guest che autenticato. In modalità autenticata il singolo utente avrà la possibilità di accedere a funzioni specifiche.

- **App.**

La soluzione software di tipo App riporta gran parte delle funzionalità del portale web e ne estende alcune (es. consente la selezione diretta di un numero per avvio chiamata fonia o dati), consente, da parte degli utilizzatori, tempi di richiesta e risposta ridotti in contesti di aiuto e di creare una vista personalizzata per le proprie esigenze. La soluzione App, in analogia al portale web risulta integrata con l'infrastruttura di Help Desk- Contact Center, alimentandone la base dati (es. anagrafica, richieste di supporto). L'App potrebbe essere distribuita attraverso Portale Web o Store e resa disponibile per le principali versioni di sistemi operativi mobili, garantendone la funzionalità per le ultime 3 versioni di sistemi operativi mobile Android e IOS.

Il servizio risulterà erogato esclusivamente in modalità autenticata, richiedendo la registrazione degli utenti.

- **Pagine social dedicate.**

Costruzione di pagine social a supporto del piano di Social Communication del progetto PIU SUPREME. Le pagine saranno predisposte per i principali social (Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn) e rese disponibili al Social Communication Manager per l'inserimento dei contenuti.

- **Formazione degli operatori.**

A seguito di rilascio del servizio di Help Desk e Case Management, dovrà essere erogato da parte del fornitore un corso di formazione verso gli utenti operatori orientato al corretto utilizzo della soluzione e conoscenza delle funzionalità al fine di rendere ciascun operatore autonomo nell'erogazione del servizio.

Output richiesti:

- Infrastruttura di Help desk - Contact Center per accesso telefonico dedicato e Case Management
- Base dati di raccolta delle informazioni utente
- Portale web
- APP e punto di pubblicazione
- Pagine Social

Output operatore

- KB interna
- Back End di gestione dei contenuti e pubblicazione multicanale da parte del Content Manager. A disposizione degli operatori con privilegi di accesso configurabili.