

Il CRM di Leeds



- **La città**
- **I "clienti" della città**
- **I servizi offerti**
- **La soluzione CRM**

Giorgio Prister
EMEA Local Government & Health
Sales Executive
giorgio_prister@it.ibm.com

base.gov



La città di Leeds

- Leeds è il secondo comune di Inghilterra (~ 900.000 abitanti)
- La città è suddivisa in 33 aree elettorali
 - 7 fra le 10 aree più depresse di Inghilterra
 - la disoccupazione sul territorio varia tra l'1% e il 20% a seconda dell'area
- Leeds é fra le prime piazze finanziarie in UK
- www.leeds.gov.uk



Obiettivi del progetto

...“Realizzare a Leeds il giusto mix di servizi One Stop, Contact Center, Punti di informazione, Punti di Accesso self service e Internet

Sviluppare i servizi per i “clienti”, sulla base delle loro esigenze, aspettative e preferenze coerentemente con i principi di Best Value ed il piano e-government UK.

Assicurare e misurare livelli di qualità di servizio e di prestazione definiti e pubblici”

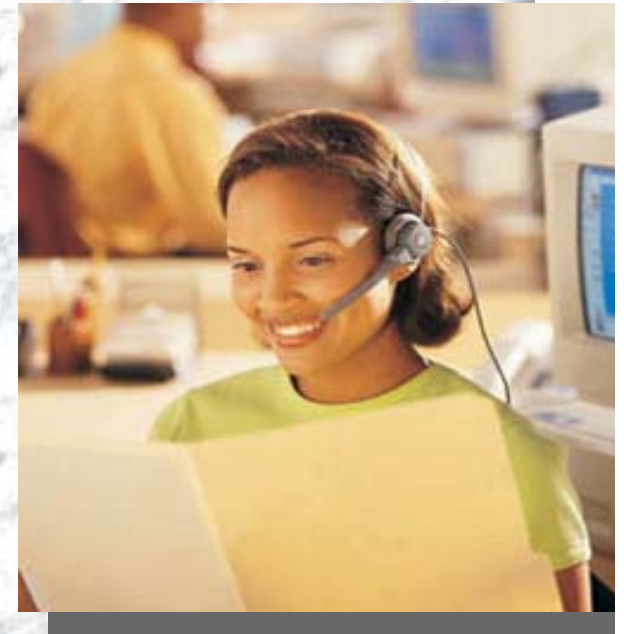
Strategia CRM a Leeds

- **Strategia "Customer Centric"**
 - Servizio disegnato sul Cliente
 - Unica organizzazione di Servizio
 - Soluzione CRM flessibile e adatta secondo il nuovo modo di fare "business"
 - Realizzazione per fasi
 - Sviluppo su tutto il Comune e sui "Partners" del Comune



Il progetto CRM a Leeds

- **Due assessorati pilota: 180 utenti iniziali, ora 700 utenti: proof of concept**
 - Alloggi
 - Servizi Sociali
 - Utenti: operativi, Top management e Politici
- **Estensione a tutti entro 2004: 7000 utenti**
 - Ridisegno processi, modello di "business"
 - Priorità e pianificazione in base a business case
 - Qualità servizio
 - Riduzione costi: più servizi a parità di costo
 - **Priorità 1: Servizi civici all'ambiente**
 - **Priorità 1: Ridisegno infrastrutture ICT**
 - Integrazione Amministrazioni Centrali, Sanità ecc...





LEEDS
CITY COUNCIL

Centri "One Stop"

- **Strategie di distribuzione:**
- **15 Centri One Stop**
 - 13 aree depresse: target I cittadini
 - 2 aree avanzate: target le imprese (business planning, building regulation, web based)
- **Team esperti in servizi al cliente**
- **Gamma di servizi in collaborazione con partners esterni**
- **Link Centri One Stop verso altri punti di informazione**
- **Identificazione di nuove opportunità**
- **Riduzione costi logistici**



base.gov

The
**Beacon
Scheme**
Excellence in
Local Government

Punti di informazione

- **Strategie di distribuzione:**
- **Rete di Punti di Informazione "Mini One Stop Centers"**
- **Accesso ad informazioni e servizi**
- **Partnerships locali su piccola scala, fondate sulla comunità e rispondenti ai piani della comunità locale**
- **Servizi al cliente di qualità**
- **Link alta velocità ai Centri One Stop ed ai Contact Center**
- **Collegamento ai Sistemi Informativi**





LEEDS
CITY COUNCIL

Contact Center

- **Strategie di distribuzione:**
- Realizzazione di un Contact Center per la gestione di grossi volumi di chiamate: da "face to face" a Web
- Centri di eccellenza attrezzati con personale preparato sui servizi al cliente
- Servizio 24 ore su 24
- Link ai Centri One Stop



base.gov





Accesso elettronico

- **Strategie di accesso:**
- **Via Web o Chiosco:**
 - **Prima Intranet poi Internet al Pubblico**
 - **Servizi 24 ore su 24**
 - **Segmentazione servizi**
 - **Planning, building regulations, cambio casa...**
- **Incrementare il livello di "self service"**
- **Realizzazione di servizi on - line per la gestione di grandi volumi o tipo utente**
- **Accesso a Contact Center**



Comunicazioni Scritte

- **Modalità di distribuzione:**
- Usare comunicazioni scritte di buona qualità ove questo sia una economica, efficace ed appropriata interfaccia con i clienti
- Document Management Processing



Processi & Standards

Strategia: Coerenza dei Servizi

Modalità di lavoro che garantisca ai clienti un servizio di valore presso tutti i punti di informazione

....e che possa essere utilizzato come base per un continuo sviluppo



Leeds: Partnership Siebel e IBM



IBM Partner Strategico: piano 2001 - 2004

1. Consulenza: Strategia, pianificazione, revisione processi, innovazione

2. Completamento e-government

- ✓ **CRM: Integrazione legacy con Siebel secondo logica cliente**
es: riparazione casa, tempi servizio, intervento, misura servizio
- ✓ **Integrazione Cross Government**
- ✓ **e-procurement**
- ✓ **e-forms**
- ✓ **Intranet**

Siebel: applicazione CRM

- ✓ **Database dei clienti**
- ✓ **Storia dei clienti e dei contatti e follow on**
- ✓ **Gestione Front office e back office**
- ✓ **Computer Telephony Integration e scripting**
- ✓ **Gestione delle informazioni e business intelligence**



LEEDS
CITY COUNCIL

Formazione

Strategia:

- Programmi di formazione ed un team di esperti che realizzi la Strategia di Servizio
- Codice di Condotta per la Gestione del Cliente
- e-learning e formazione tradizionale, Learning Logs
- Tutor e qualifiche professionali a seconda della attitudine



base.gov

Obbiettivi di lungo periodo



- Estendere la soluzione ai "Partners" di Leeds
- Bilanciare i canali di distribuzione del servizio
- Accesso alla Services Review per tutti i Servizi Comunali
- Aumentare l'uso delle informazioni sui clienti per pianificare i servizi

Un modo efficiente di ottenere un'economia mista di servizi decentrati (basati sulla comunità) e centralizzati (per tutta la città)