



## **Sperimentazione skill inglese assistenza tecnica per clientela residenziale**

Obiettivo è offrire supporto in inglese alla clientela residenziale che richiede assistenza tecnica (187.2)

Aprile 2012

## Sperimentazione skill inglese assistenza tecnica per clientela residenziale

L'obiettivo della fase di sperimentazione è di verificare l'effettiva fattibilità del servizio, in particolare si vuole:

- Verificare effettiva necessità linguistica della clientela
- Individuare modalità di gestione delle chiamate
- Monitorare numerosità delle richieste e definire eventuali curve di traffico
- Verificare criticità linguistiche ed individuare eventuale supporto necessario per chi possiede lo skill in inglese

Organizzazione fase di sperimentazione:

- Le telefonate in inglese verranno accolte dal front end 187.2 e trasferite a chi possiede lo skill inglese presente in servizio
- Sono state individuate 36 persone che dichiarano di parlare un buon inglese alle quali verrà richiesto di partecipare ad una conversazione telefonica con docente inglese per verificare l'effettivo grado di conoscenza
- Le persone con skill inglese continueranno a fare la propria attività con le stesse modalità
- Accoglieranno le eventuali telefonate in inglese

