



Gestione Knowledge Base
Servizio di Contact Center 055055

Manuale di consultazione

Indice dei contenuti

1.	Introduzione.....	4
2.	Modalità di accesso alle informazioni.....	5
2.1.	Accesso diretto “Contenuti più visitati” e “In evidenza”	6
2.2.	Accesso da albero di navigazione	8
2.2.1.	Struttura albero della conoscenza.....	8
2.2.2.	Visualizzazione dei contenuti.....	9
2.2.3.	Scheda Servizio.....	10
2.2.4.	Raccolta Domande frequenti	11
2.2.5.	Procedura guidata	11
2.2.6.	Servizio web	12
2.2.7.	Glossario	12
2.3.	Accesso attraverso tripletta.....	12
2.4.	Accesso mediante “motore di ricerca”	13
3.	Funzioni accessorie	15
3.1.	Compila case	15
3.2.	Lista Novità	16

Indice delle figure

Figura 2.1 – Schermata iniziale	5
Figura 2.2 – Visualizzazione elemento “In evidenza” e “consultazione frequente” dalla pagina iniziale dell’Ente.....	7
Figura 2.3 – Albero di navigazione	9
Figura 2.4 – Selezione e visualizzazione “Scheda Servizio”	10
Figura 2.5 – Scelta della tripletta e posizionamento sulla Cartella Servizio.....	13
Figura 2.6 – Risultato della ricerca	15
Figura 3.1 – Lista Novità.....	16

1. Introduzione

Il presente manuale descrive le funzioni di consultazione della Knowledge Base (Base della Conoscenza), destinate all'operatore di I livello del Contact Center 055055.

2. Modalità di accesso alle informazioni

La schermata iniziale mette in evidenza le quattro modalità disponibili per accedere alle informazioni contenute nella Knowledge Base del servizio:

1. accesso diretto agli argomenti che hanno una particolare rilevanza (“In evidenza”) e ai contenuti più visitati (“Consultazione frequente”);
2. *navigazione* della struttura “ad albero” fino alla individuazione dell’informazione richiesta;
3. accesso diretto ai contenuti attraverso la scelta della tripletta (*Ente, Macrostruttura, Servizio*)
4. *reperimento* delle informazioni mediante motore di ricerca;

The screenshot shows the initial page of the LINEA COMUNE portal. At the top, there is a navigation bar with the text "LINEA COMUNE Il portale dei servizi dell'area fiorentina" and the logo of the "Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie". Below this, there is a search bar and a "Compila Case" button. The main content area is divided into several sections:

- Ente / Macrostruttura Servizio:** A tree view on the left side showing a hierarchy of folders for different municipalities and services.
- In evidenza:** A central box containing a list of highlighted items, such as "Risposte standard email", "Rubrica telefonica Linea Comune.xls", and "Sciopero venerdì 2 luglio".
- Consultazione Frequente:** A table on the right side listing frequently accessed services with their respective counts and titles.

Consultazione Frequente		
1820	scheda servizio	Informazioni sui verbali della Polizia Municipale
797	scheda servizio	ICI (4) - LE MODALITA' DI PAGAMENTO
596	scheda servizio	Punti Anagrafici Decentrati
481	scheda servizio	Carta di identità
462	scheda servizio	Cambio di residenza cittadino italiano
460	scheda servizio	Asili nido
446	scheda servizio	APT - Agenzia per il turismo
281	scheda servizio	Sportello Unico Comunale Immigrazione
254	scheda servizio	Centri per Impiego -competenze
232	scheda servizio	TIA

Figura 2.1 – Schermata iniziale

Nei paragrafi seguenti saranno descritte in dettaglio le funzioni e le modalità di utilizzo di ciascuno dei metodi di reperimento delle informazioni elencati.

2.1. Accesso diretto “Contenuti più visitati” e “In evidenza”

Nell’area di visualizzazione della schermata iniziale (“*Home page*”) dell’applicazione sono riportate due liste di immediata consultazione (è sufficiente un *clic* del mouse sull’argomento di interesse).

1. La prima contiene i rimandi ad una serie di argomenti di particolare rilevanza (“**In evidenza**”) che vengono di volta in volta selezionati ed aggiornati dal “Responsabile dei Contenuti” della Knowledge Base. Si tratta di schede informative, articoli, depliant, ecc. di particolare interesse perché associati ad eventi appena avvenuti o prossimi a verificarsi. Tali riferimenti possono essere inerenti a contenuti della base della conoscenza o a siti esterni.
2. La seconda contiene l’elenco dei contenuti più richiesti (“**Consultazione frequente**”). Questo elenco viene generato, in maniera automatica, sulla base dei rilevamenti statistici effettuati dal sistema sulle attività di consultazione della Knowledge Base. Il periodo temporale di osservazione può essere impostato tramite le funzioni di amministrazione della Base della Conoscenza.

Le due liste presenti nella “*Home Page*” contengono riferimenti a contenuti di carattere generale rispetto agli Enti; liste costruite con gli stessi criteri sono proposte nell’ambito della pagina iniziale dello specifico Ente.

Queste due sezioni sono visualizzabili solo dal contact center; vengono a volte utilizzate, quindi, per inserire informazioni, link ad applicazioni riservate solo agli operatori.

Selezionando una qualunque voce delle due liste, viene visualizzato il contenuto informativo corrispondente, come dall’esempio della figura seguente.

The screenshot shows the Mozilla Firefox browser displaying the LINEA COMUNE website. The page header includes the logo 'LINEA COMUNE' and the text 'Il portale dei servizi dell'area fiorentina'. The main navigation area shows 'Ente comune di firenze' and 'Servizio'. The 'In evidenza' section lists various services and events, including 'ICI - Aggiornamenti', 'Concerto di Ligabue- 13 luglio 2010', and 'Mappa perimetro ztl'. The 'Consultazione Frequente' section displays a table of frequently accessed services.

Consultazione Frequente		
1820	scheda servizio	Informazioni sui verbali della Polizia Municipale
797	scheda servizio	ICI (4) - LE MODALITA' DI PAGAMENTO
596	scheda servizio	Punti Anagrafici Decentrati
482	scheda servizio	Carta di identità
462	scheda servizio	Cambio di residenza cittadino italiano
460	scheda servizio	Asili nido
281	scheda servizio	Sportello Unico Comunale Immigrazione
232	scheda servizio	TIA
228	scheda servizio	Commercio in sede fissa e forme speciali di vendita
185	scheda servizio	ICI (1) - CHI DEVE PAGARE

Figura 2.2 – Visualizzazione elemento “In evidenza” e “consultazione frequente” dalla pagina iniziale dell’Ente

2.2. Accesso da albero di navigazione

L'intera Base della Conoscenza è *navigabile* attraverso il menu espandibile "ad albero" collocato nella parte sinistra della schermata.

L'approccio è analogo a quello utilizzato da "Esplora risorse" di Windows. Ciascuna "sezione" della Base della Conoscenza può comprendere più sottosezioni (o cartelle) e/o elementi informativi (Schede Servizio, Raccolta domande frequenti, articoli, procedure, ...), secondo una struttura gerarchica a più livelli. L'apertura di una sezione (o cartella), per svelarne il contenuto, può essere effettuata *cliccando* sul simbolo riportato alla sinistra del titolo o sul titolo stesso. La chiusura della sezione può essere comandata *cliccando* sul simbolo che compare alla sinistra del titolo di una sezione aperta o sul titolo stesso.

2.2.1. Struttura albero della conoscenza

La Base della Conoscenza è suddivisa in sezioni ognuna corrispondente ad un Ente.

Ciascun Ente è suddiviso secondo una struttura ad albero in Aree e sotto Aree Tematiche.

A ciascuna sotto area tematica corrispondono una o più Cartelle Servizio, che risultano essere il contenitore di tutti gli elementi informativi che fanno riferimento al Servizio:

1. Schede Servizio
2. Raccolta Domande frequenti
3. Servizio Web
4. Pagine contenuto
5. Novità
6. Procedura guidata

che sono presenti solo se, al loro interno, esistono contenuti.

A ciascuna cartella servizio è collegata una sola tripletta (Ente, Macrostruttura Organizzativa, Servizio). La Tripletta è variabile a seconda dell'Ente ed ha una valenza Organizzativa.

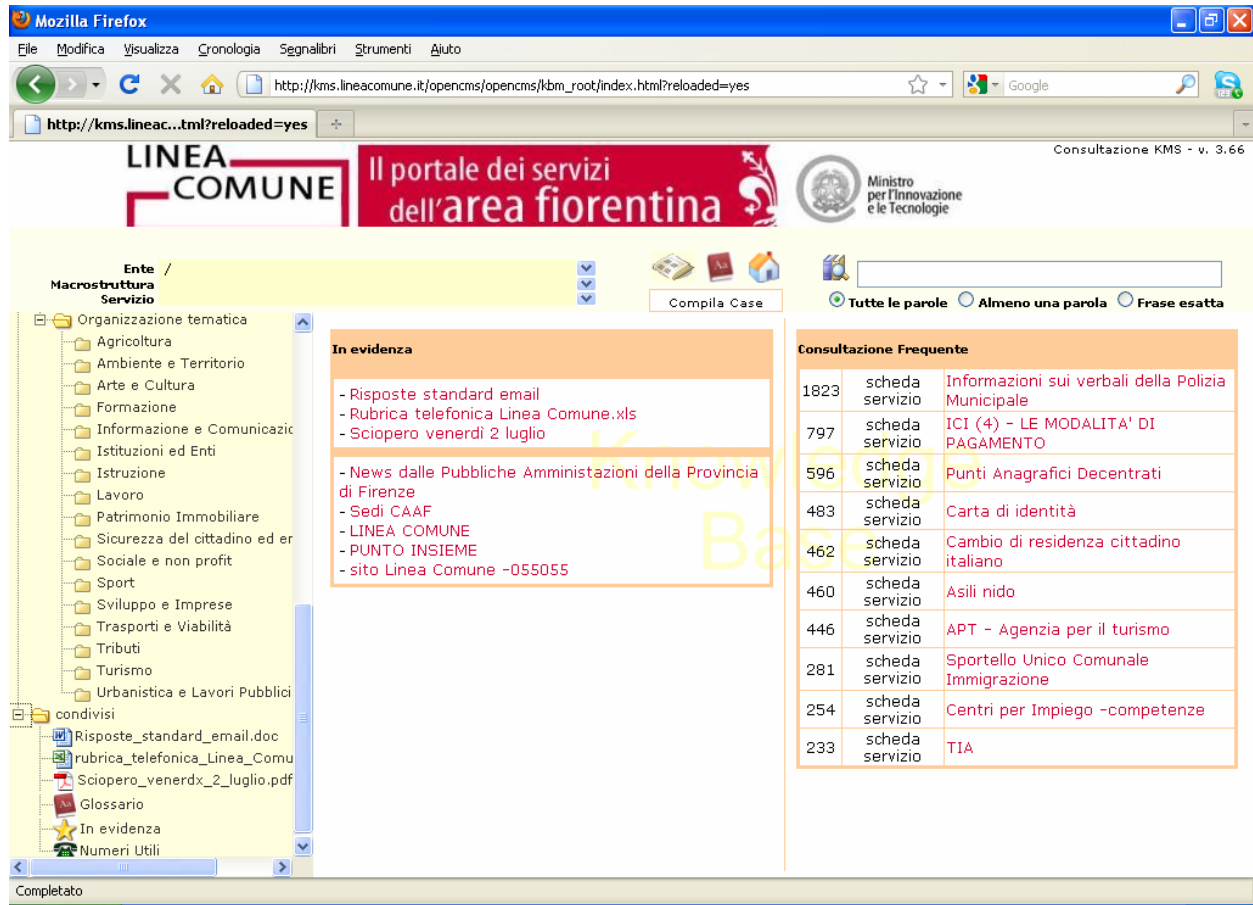


Figura 2.3 – Albero di navigazione

Allo stesso livello dell'Ente, la sezione **Condivisi** contiene elementi informativi che sono di interesse generale, ossia non di pertinenza specifica del singolo Ente, come il **Glossario**, la raccolta di **Numeri utili** e la lista **In evidenza trasversale a tutti gli Enti**.

2.2.2. Visualizzazione dei contenuti

La selezione nell'albero di navigazione di un contenuto informativo ne determina la visualizzazione nella parte destra della schermata.

Tra le caratteristiche di visualizzazione, di carattere generale, sono da evidenziare:


- un riquadro, con effetto blink, che indica la data di pubblicazione, per contenuti pubblicati recentemente;
- un banner di colore blu o rosso, in funzione del profilo del servizio (avanzato o base), che evidenzia la tripletta associata alla **Cartella Servizio** ed eventualmente il numero telefonico associato al profilo avanzato;

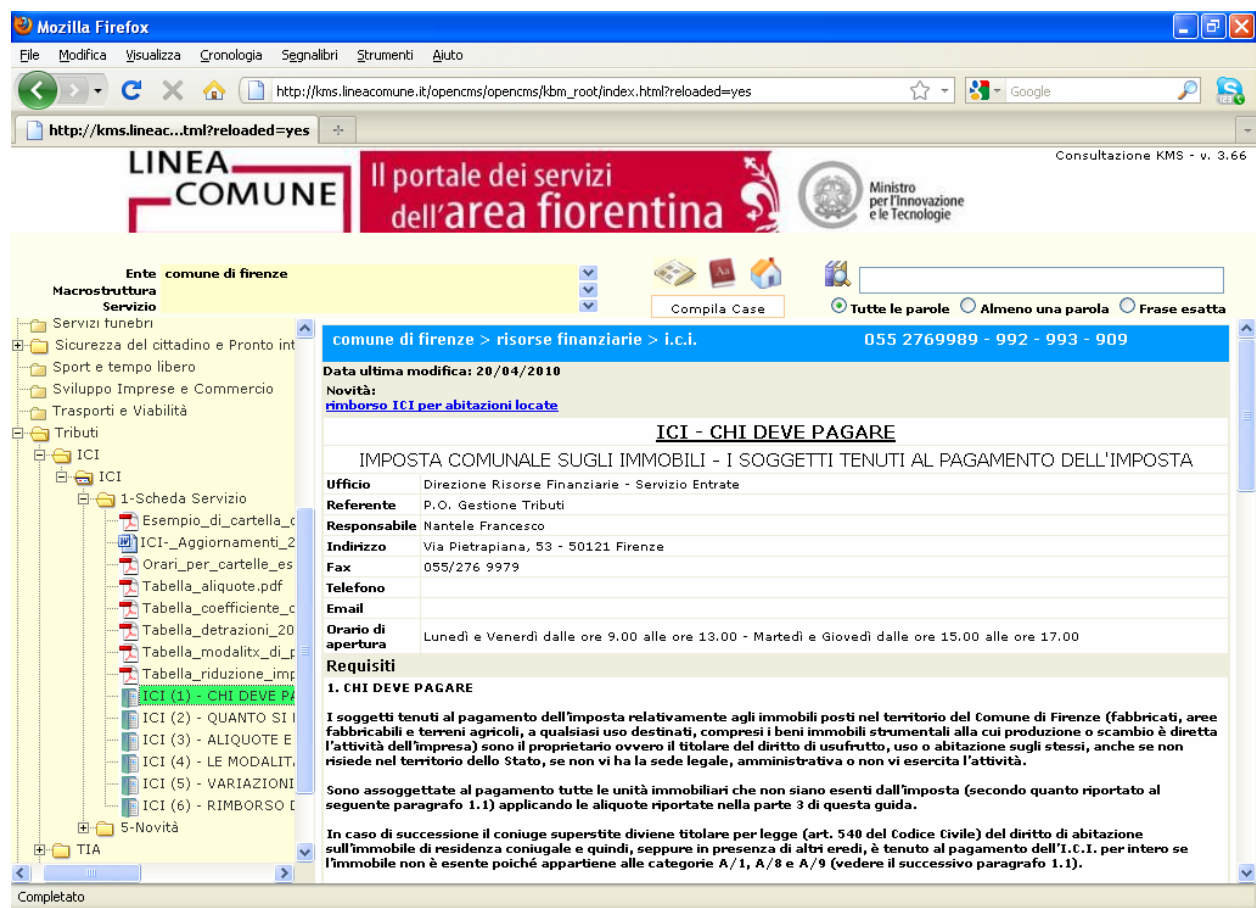
- la data di ultima modifica e, per Schede Servizio e Servizi Web, l'evidenziazione di eventuali **Novità** che sono state ritenute, dai responsabili di redazione, essere in relazione con il contenuto visualizzato;
- le ulteriori sezioni, in funzione della tipologia, di cui si compone il contenuto informativo.

2.2.3. Scheda Servizio

La Scheda Servizio contiene le informazioni base del servizio, quali i riferimenti utili al cittadino per contattare l'ufficio preposto, i requisiti per l'accesso al servizio, la documentazione da presentare, la normativa di riferimento, etc.

La Scheda Servizio dipende gerarchicamente dalla Cartella Servizio della quale condivide tripletta e ulteriori caratteristiche associate.

Può essere selezionata quando si *clicca* dal menu ad albero sotto una Cartella Servizio l'elemento contraddistinto dal simbolo .



The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying `http://kms.lineacomune.it/opencms/opencms/kbm_root/index.html?reloaded=yes`. The page header features the 'LINEA COMUNE' logo and the text 'Il portale dei servizi dell'area fiorentina'. Below the header, there is a navigation tree on the left side, with 'ICI (1) - CHI DEVE PAGARE' selected. The main content area displays the following information:

comune di firenze > risorse finanziarie > i.c.i. 055 2769989 - 992 - 993 - 909

Data ultima modifica: 20/04/2010

Novità: [rimborso ICI per abitazioni locate](#)

ICI - CHI DEVE PAGARE

IMPOSTA COMUNALE SUGLI IMMOBILI - I SOGGETTI TENUTI AL PAGAMENTO DELL'IMPOSTA

Ufficio	Direzione Risorse Finanziarie - Servizio Entrate
Referente	P.O. Gestione Tributi
Responsabile	Nantele Francesco
Indirizzo	Via Pietrapiana, 53 - 50121 Firenze
Fax	055/276 9979
Telefono	
Email	
Orario di apertura	Lunedì e Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 - Martedì e Giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00

Requisiti

1. CHI DEVE PAGARE


I soggetti tenuti al pagamento dell'imposta relativamente agli immobili posti nel territorio del Comune di Firenze (fabbricati, aree fabbricabili e terreni agricoli, a qualsiasi uso destinati, compresi i beni immobili strumentali alla cui produzione o scambio è diretta l'attività dell'impresa) sono il proprietario ovvero il titolare del diritto di usufrutto, uso o abitazione sugli stessi, anche se non risiede nel territorio dello Stato, se non vi ha la sede legale, amministrativa o non vi esercita l'attività.

Sono assoggettate al pagamento tutte le unità immobiliari che non siano esenti dall'imposta (secondo quanto riportato al seguente paragrafo 1.1) applicando le aliquote riportate nella parte 3 di questa guida.

In caso di successione il coniuge superstite diviene titolare per legge (art. 540 del Codice Civile) del diritto di abitazione sull'immobile di residenza coniugale e quindi, seppure in presenza di altri eredi, è tenuto al pagamento dell'I.C.I. per intero se l'immobile non è esente poiché appartiene alle categorie A/1, A/8 e A/9 (vedere il successivo paragrafo 1.1).

Figura 2.4 – Selezione e visualizzazione “Scheda Servizio”

2.2.4. Raccolta Domande frequenti

Le domande frequenti servono per corredare/integrare le Schede Servizio con informazioni aggiuntive tipiche dello specifico servizio. Possono essere selezionate quando si *clicca* dal menu ad albero sotto una Cartella Servizio l'elemento contraddistinto dal simbolo .

Per visualizzare una risposta è necessario *clicare* sulla domanda corrispondente.

2.2.5. Procedura guidata

La procedura guidata è uno strumento a supporto dell'operatore per la soluzione di problematiche di tipo procedurale che possono essere poste dal cittadino su determinati servizi.

Le procedure hanno lo scopo di guidare l'operatore nelle attività di **diagnosi** di un problema e di suggerimento delle relative **soluzioni**. Allo scopo vengono fornite, di volta in volta, le indicazioni relative alle azioni che l'operatore deve intraprendere, vengono visualizzate le domande che egli deve porre al cittadino per acquisire gli elementi informativi necessari alla diagnosi del problema ed infine vengono suggerite le conclusioni che deve render note al cittadino:

- causa e natura dell'esigenza,
- possibili soluzioni,
- consigli,
- istruzioni.


Le procedure si articolano in una serie di passi ("Step") che in generale contengono:

- **Indicazioni** sulle azioni che l'operatore deve intraprendere.
- **Domanda** da formulare al cittadino per acquisire le informazioni necessarie alla diagnostica del problema.
- **Risposte attese.**

Cliccando con il mouse sulla risposta fornita dal Cliente, l'Operatore passa automaticamente alla visualizzazione dello Step successivo, che **dipende dalla selezione effettuata**, e così di seguito fino alla determinazione del problema e all'indicazione della soluzione.

Man mano che l'Operatore avanza nella procedura, gli Step seguiti e le relative risposte fornite vengono mantenute nella parte bassa della schermata consentendo all'operatore di conservare la visione della storia del colloquio con il cittadino. In particolare i diversi Step eseguiti si susseguono dall'alto in basso, dal più recente al meno recente.

2.2.6. Servizio web


I contenuti di tipo Servizio web possono essere selezionati quando si *clicca* dal menu ad albero sotto una cartella Servizio Web l'elemento contraddistinto dal simbolo .

2.2.7. Glossario

Selezionando la voce Glossario del menu di navigazione della Knowledge Base, si ottiene la visualizzazione delle definizioni di una serie di termini e acronimi di specifico interesse per le tematiche del servizio.

Le voci del glossario sono ordinate alfabeticamente e raggruppate per lettera iniziale.

La porzione più alta della finestra ospita un Indice del Glossario costituito dalle lettere dell'alfabeto inglese e dalla voce "Altro" sotto la quale sono raggruppati i termini che iniziano con carattere diverso da una lettera alfabetica (ad esempio numeri). *Cliccando* su una lettera viene visualizzata la sezione di Glossario corrispondente.

L'accesso al Glossario è consentito anche attraverso la selezione del simbolo  posto nella parte alta della schermata.

2.3. Accesso attraverso tripletta

Nella parte alta della schermata sono presenti tre combo box che sono utilizzabili per la selezione della tripletta.

Il primo consente la selezione dell'**Ente** tra quelli proposti dalla lista. La scelta dell'Ente determina la proposizione dell'albero di navigazione relativo alla scelta effettuata in modalità "tutto aperto" e la visualizzazione delle liste "**In evidenza**" e "**Consultazione frequente**" relative all'Ente selezionato.

La scelta dell'Ente consente l'accesso sequenziale alla lista **Macrostruttura** (visualizzazione nella lista delle Macrostrutture previste per l'Ente selezionato in precedenza), come secondo elemento della tripletta, e successivamente all'accesso alla lista del **Servizio** che completa gli elementi della tripletta.

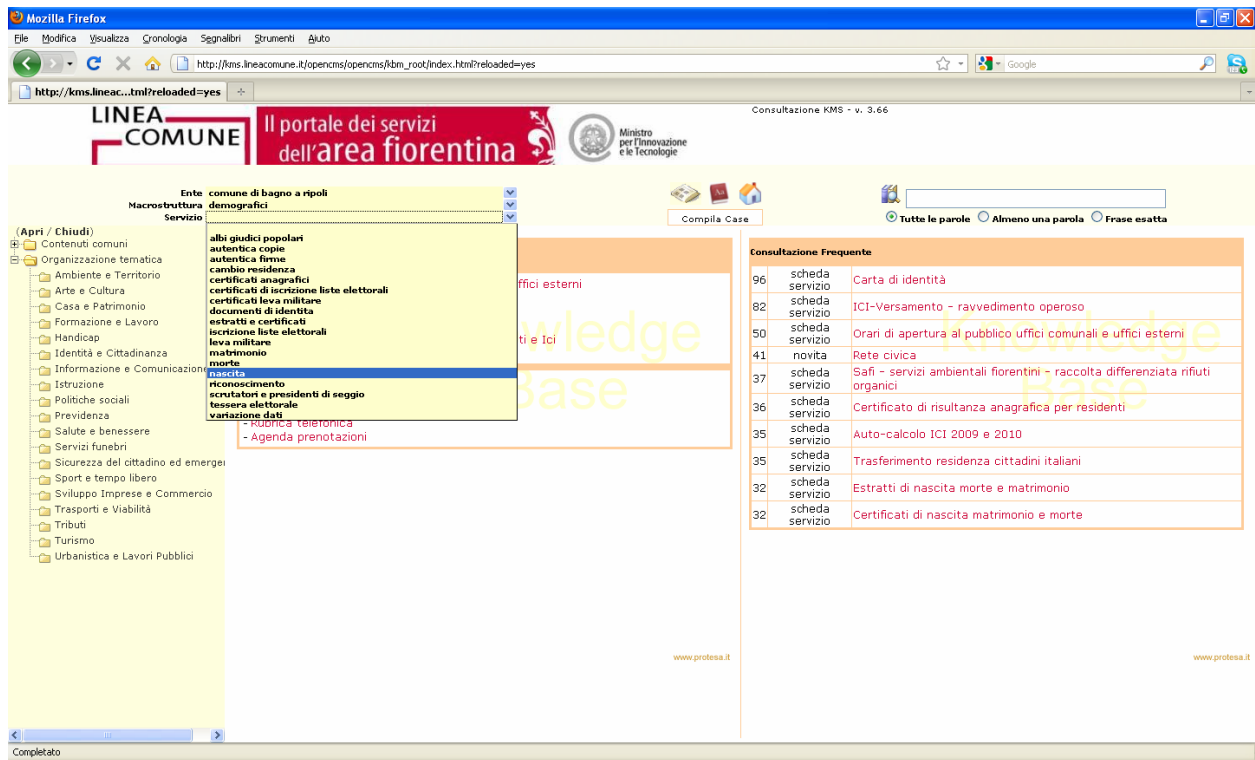


Figura 2.5 – Scelta della tripletta e posizionamento sulla Cartella Servizio

La scelta che si effettua sulla lista del Servizio determina il posizionamento automatico, nell'albero di navigazione, sulla Cartella Servizio corrispondente alla tripletta impostata.

2.4. Accesso mediante “motore di ricerca”

Il sistema dispone di un motore di ricerca che consente di trovare le risposte ai quesiti posti dal Cliente fornendo una o più parole chiave e individuando nella Base della Conoscenza i contenuti informativi attinenti (Schede Servizio, raccolta Domande frequenti, guide, procedure, ...) che contengono le suddette parole.

Allo scopo è possibile utilizzare il campo di input posto in alto a destra della schermata dell'applicazione e premere il tasto di ricerca.

Di seguito sono riportati i principali criteri secondo cui opera la ricerca:

- vengono presentate nella pagina dei risultati elementi informativi che contengono **tutte** le parole chiave inserite dall'Operatore (ricerca secondo logica di tipo “AND”);
- sono applicati algoritmi di **stemming** per la lingua italiana che consentono di estendere la ricerca delle parole chiave anche a termini con la stessa radice e diversa desinenza: singolari e plurali, maschili e femminili, voci verbali. Questo significa che se, ad esempio, l'Operatore ha inserito la parola “**scheda**” il sistema trova anche eventuali contenuti che contengono le parole “**schede**”; è consentito anche inserire la

parte iniziale della parola (almeno due lettere) e completare con il carattere *. Ad esempio inserendo "in*" il sistema trova contenuti che contengono eventualmente le parole "indirizzo", "incarichi", etc.

- viene utilizzata una tabella di **sinonimi** che contiene termini o sigle di significato equivalente (almeno nel contesto del servizio) e consente di ovviare alle diversità che potrebbero esserci tra le parole usate nella richiesta ed i termini impiegati da chi ha redatto i contenuti informativi della Base di Conoscenza. In questa maniera, ad esempio, anche se l'Operatore ha usato la parola "costo" nella formulazione della sua ricerca, il sistema fornisce in risposta anche gli elementi che contengano i termini "prezzo".

L'impostazione delle opzioni, mutuamente esclusive, al di sotto del campo di input consente di impostare i criteri seguenti:

- gli elementi informativi devono contenere tutte le parole (modalità AND) inserite nel campo di input
- gli elementi informativi devono contenere almeno una parola (modalità OR) inserita nel campo di input
- gli elementi informativi devono contenere la frase esatta inserita nel campo di input, cioè tutte le parole e nella stessa sequenza.

La risposta fornita dal sistema (pagina dei risultati della ricerca) si presenta come segue:

- i diversi elementi trovati vengono ordinati per rilevanza decrescente, con indice di rilevanza espresso in percentuale e visualizzato accanto al titolo (in rosso nella figura);
- viene visualizzato il path per individuare la posizione dell'elemento informativo nell'ambito dell'albero informativo;
- sotto la voce "Estratto" viene riportato un sintesi succinta del documento, con evidenziate in neretto le parole chiave trovate.





Figura 2.6 – Risultato della ricerca

La selezione di un specifico elemento della lista visualizzata può essere effettuata *cliccando* sul titolo corrispondente.

3. Funzioni accessorie

Oltre alla funzione di ricerca posta sul lato destro e già descritto al paragrafo 2.4, la “barra dei comandi superiore” contiene nella parte centrale:

- tasto “Compila Case” per la conclusione della gestione delle operazioni relative a un contatto sul KMS;
- tasto “Lista Novità” per la visualizzazione della lista delle novità, raggruppate per Ente, con data scadenza uguale o successiva a quella corrente;
- tasto “Glossario”  per richiamare il glossario;
- il tasto “Home” , che consente il ritorno alla Home page contenente le liste “In Evidenza” e “Consultazione frequente”.

3.1. Compila case

Il comando “Compila Case” consente di chiudere l’attività relativa ad un contatto sul KMS e proseguire con la gestione del contatto stesso sull’applicazione CRM; questo evento consente

di trasferire al CRM le informazioni necessarie al tracciamento e alla gestione del contatto accolto sul KMS.

Prima del comando “Compila Case” è possibile scegliere, attraverso selezione con il mouse, una porzione di testo del contenuto visualizzato, da trasferire all’interfaccia di gestione del Case.

3.2. Lista Novità

Il comando “Lista novità” consente di visualizzare l’elenco dei contenuti di tipo Novità per i quali la data di scadenza sia successiva alla data corrente.

Ogni elemento dell’elenco è costituito dal nome che lo contraddistingue nell’albero di navigazione, dal path relativo all’albero tematico, dalla tripletta cui corrisponde e dalla data di fine validità. La selezione del nome consente la visualizzazione della novità relativa.

L’impostazione nel combo box dell’Ente consente di ottenere la lista filtrata in base alla scelta fatta.



Figura 3.1 – Lista Novità