

SERVIZIO	<b>Nome</b>	Contact Center				
	<b>Descrizione</b>	L'insieme delle risorse umane, dei processi e delle tecnologie integrate di telecomunicazione ed informatiche, che, attraverso una pluralità di canali, gestisce i contatti tra l'Ateneo e gli utenti costituendo il centro nevralgico della comunicazione ed interazione dell'Ateneo verso l'esterno e verso l'interno. Attraverso il servizio si eroga assistenza e supporto a tutti i sistemi informatici dell'Ateneo, se ne gestiscono i reclami e le istanze previste per la loro attivazione e fruizione.				
	<b>Destinatari e attivazione</b>	Gli utenti del Contact Center possono essere sia esterni (studenti, fornitori e, più in generale, cittadini) che interni (docenti, ricercatori, personale tecnico-amministrativo). I contatti gestiti dal Contact Center possono essere sia "inbound", cioè diretti dall'utente all'Ateneo, sia "outbound", cioè diretti dall'Ateneo agli utenti. Al servizio si accede automaticamente attraverso uno dei seguenti canali di comunicazione: telefono, Internet browser, e-mail, fax.				
		Categoria di utenti	Tipologia del servizio		Attivazione	
		Studenti	Utilizzabile		Automatica	
		Docenti	Utilizzabile		Automatica	
		Personale TA	Utilizzabile		Automatica	
Altri	Utilizzabile		Automatica			
<b>Caratteristiche</b>	<p>Il servizio si avvale dei seguenti sistemi software:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>HDA un sistema client/server in ambiente Windows, in uso agli operatori di I livello</li> <li>Le applicazioni web iWebPro, in uso agli operatori di II livello, e iWeb in uso a tutti gli utenti (esterni e interni) del Contact Center, accessibili entrambe da <a href="http://www.contactcenter.unina.it">www.contactcenter.unina.it</a></li> </ol> <p>L'interazione tra e-mail e HDA è automatica. L'indirizzo e-mail <a href="mailto:contactcenter@unina.it">contactcenter@unina.it</a>, il telefono 081 6 76799 e il fax 081 6 76569</p>					
<b>Orario di erogazione</b>	Il servizio è disponibile 24 ore su 24. Gli operatori rispondono a telefono, nei giorni lavorativi, dalle 11.00 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 16.30					
<b>Prerequisiti di attivazione del Servizio</b>	<p>Il servizio telefonico del Contact Center è legato alla disponibilità del sistema UCCX oltre che al canale di comunicazione telefonico. L'interazione con il sistema HDA avviene mediante browser internet, e-mail, fax. L'applicazione iWebPro è ottimizzata per Internet Explorer</p>					
SUPPORTO	<b>Supporto e rapporti con l'utenza</b>	Non applicabile				
	Contact Center	N.A.				
	Informazioni in linea	Utilizzabili		Presenti sul sito <a href="http://www.contactcenter.unina.it">www.contactcenter.unina.it</a>		
	Manuali	Utilizzabili		Presenti sul sito <a href="http://www.contactcenter.unina.it">www.contactcenter.unina.it</a>		
GESTIONE	<b>Manutenzione ordinaria</b>	La manutenzione ordinaria è effettuata il primo mercoledì di ogni quadrimestre				
	Periodicità	quadrimestre		Giorno schedulato	mercoledì	
	<b>Manutenzione straordinaria</b>	L'aggiornamento del software di gestione non interrompe l'erogazione del servizio				
	Giorno	Non applicabile	Orario	Non applicabile	Tempo preavviso	Non applicabile
	Modi preavviso	In casi particolari, email alla lista di distribuzione Ateneo; avviso sul sito <a href="http://www.csi.unina.it">www.csi.unina.it</a>				
<b>Backup</b>	Il sistema è soggetto a backup incrementali giornalieri e full settimanali con ritenzione dei dati per una settimana					
Periodicità	giornaliera, settimanale, mensile, annuale					
<b>Note</b>						