



Provincia di Mantova
Mantova
www.provincia.mantova.it

Mercato:

Pubblica Amministrazione

Popolazione:

394.000 residenti

Prodotti e servizi Oracle:

- Oracle Database

Oracle Partner:



Business-E
Ravenna, Italia
www.business-e.it

26.000 richieste di informazioni in un anno al Call Center della Provincia di Mantova basato su Oracle Database

Territorio di antiche tradizioni, cantato già da Virgilio nelle *Georgiche*, oggi la Provincia di Mantova è attivamente impegnata, attraverso un ampio ventaglio di iniziative, a valorizzare al massimo la propria vocazione turistica, attirando ogni anno un numero crescente di visitatori dall'Italia e dall'estero. Per raggiungere un pubblico sempre più ampio sono necessarie un'accurata segmentazione della domanda, un'opportuna valorizzazione dell'intero patrimonio di risorse presenti sul territorio e un'adeguata strategia di comunicazione supportata da strumenti tecnologici evoluti. Per questo la Provincia di Mantova ha deciso di implementare un nuovo Call Center in grado di migliorare e semplificare l'interazione tra la Provincia e tutti coloro che desiderano conoscerla.

Obiettivi strategici

- Implementare un Call Center multicanale
- Realizzare un Database coerente ed esaustivo in cui inserire tutte le informazioni relative alle risorse residenti sul territorio
- Centralizzare, normalizzare e qualificare i dati
- Garantire tempi di risposta rapidi e adeguati livelli di sicurezza
- Integrare un sistema in grado di operare con la medesima efficienza sia on-line che off-line

La soluzione

- È stato scelto Oracle Database per realizzare una banca dati elettronica strutturata che viene messa a disposizione di tutti i canali on-line e off-line che erogano informazioni
- Con il supporto di Business-E, società del Gruppo Itway, su Oracle Database è stato integrato un applicativo di Call Center che consente un accesso rapido e personalizzato alle informazioni contenute nel Database e una erogazione multicanale delle stesse
- L'integrazione trasparente tra Database e Call Center permette di creare un archivio dei contatti, registrando tutti i dati salienti
- Il sistema di reportistica registra tutto il flusso di contatti gestito, permettendo un monitoraggio e un'analisi puntuale di tutte le richieste di informazioni
- Attualmente il Call Center eroga informazioni su 5500 eventi, oltre 700 luoghi di interesse turistico, 320 alberghi, 600 ristoranti e altre 765 strutture
- Le richieste di informazioni gestite in un anno sono state circa 26.000 e 5800 gli utenti che hanno deciso di registrarsi.