

LINEE GUIDA PER L'UTILIZZO DEL "CALL CENTER"

1.1 Quando funziona

Il sistema e' abilitato a ricevere chiamate 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno.

1.2 Come funziona

L'operatore al ricevimento di una chiamata aprirà una commessa contraddistinta da un numero di codice identificativo che verrà rilasciato al richiedente.

Il richiedente deve fornire le seguenti indicazioni:

- La propria identificazione
- La localizzazione dell'intervento richiesto
- La tipologia di intervento
- La priorità di esecuzione, secondo le seguenti modalità:
 1. CODICE ROSSO: interventi da eseguirsi con immediatezza, che derivano da situazioni che possono mettere a rischio l'incolumità' delle persone e/o causare gravi danni alle strutture;
 2. CODICE ARANCIO: interventi che devono essere effettuati con urgenza;
 3. CODICE GIALLO: interventi programmabili a breve;
 4. CODICE VERDE: interventi programmabili a medio termine.

1.3 Chi soprintende l'andamento della richiesta

L'Area Risorse Immobiliari e Strumentali verificherà in remoto la richiesta e soprintenderà l'andamento della commessa.

1.4 Chi e' autorizzato a chiamare il call center

Chiunque potrà chiamare in caso di interventi classificabili come CODICE ROSSO.

Nei restanti casi le chiamate potranno essere effettuate solo dal personale autorizzato (es. Presidi di Facoltà, Direttori di Dipartimento, Capi Area, Responsabili di Centri di Servizi) o loro delegati.

Il call center autenticherà automaticamente le chiamate in ingresso tramite la verifica del numero telefonico del chiamante (numero telefonico dell'interno o numero di cellulare).

Questo implica che l'utente autorizzato dovrà usare solo ed esclusivamente i numeri telefonici autorizzati.

1.5 Come farsi autorizzare a chiamare il call center.

Per chiamate riferite ad interventi classificabili come CODICE ROSSO non e' necessaria alcuna autorizzazione.

Per chiamate riferite ad altri interventi (codici: arancio, giallo, verde) sono automaticamente autorizzati i Presidi di Facoltà, Direttori di Dipartimento, Capi Area, Responsabili di Centri di Servizi, i quali possono delegare altra persona, previo invio dei rispettivi dati identificativi, mediante e-mail all'indirizzo ris_global@unimib.it.

1.6 A chi rivolgersi per informazioni.

Per richiedere informazioni sulla commessa sarà necessario rivolgersi al personale tecnico referente dell'edificio interessato dall'intervento, indicando il codice assegnato dall'operatore del call center al momento della richiesta/segnalazione.