



POLITECNICO
MILANO 1863

***Digitalizzazione del modello tradizionale di contatto
tra l'Ateneo e gli studenti
tipologie di contatto e volumi di chat***

Gianluca Attolini

Il Politecnico di Milano in cifre

25 Corsi di Laurea Triennale

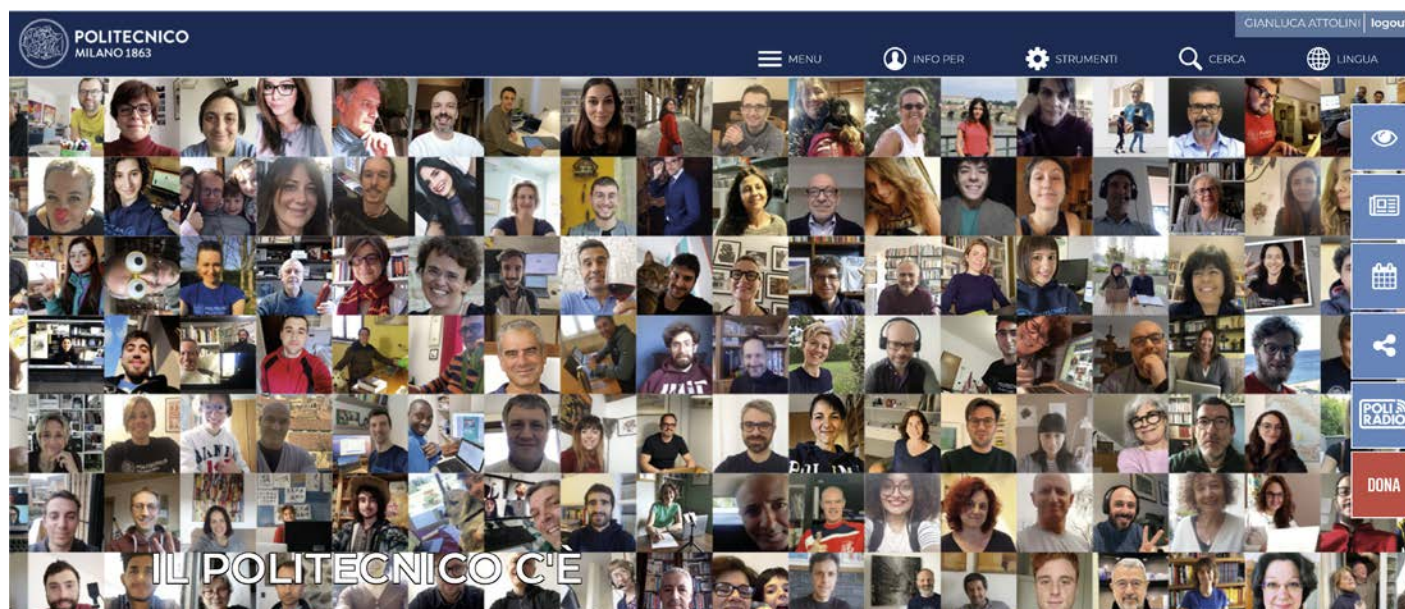
41 Corsi di Laurea Magistrale

4 Corsi di Laurea Magistrale interateneo

6 Poli Territoriali



Professori e Assistenti	1.403
Personale Tecnico Amministrativo	1.237
Studenti	42.453



FILMATO CODE



dal 2015 inizia la svolta circa il Servizio Segreterie Studenti

SERVIZIO

- Gli studenti hanno il **bisogno di conoscere le informazioni** relative alla propria carriera universitaria

OBIETTIVO

- Ridurre il numero degli studenti che si rivolgono agli sportelli tradizionali con accesso libero.
Obiettivo anno 2016



dal 2015 inizia la svolta circa il Servizio Segreterie Studenti l'analisi

Analisi della situazione organizzativa,
gestionale, tecnologica.

WEB ⇨ www.polimi.it sezione studenti
SOCIAL ⇨ Facebook, Twitter
MAILING ⇨ invio massivo e-mail sms
GUIDE ⇨ tematiche formato PDF
FAQ ⇨ www.polimi.it

Trasformazione delle forme di sportello

presenza	telefonico	telematico
Accesso libero	numero verde	e-mail
Accesso su appuntamento	chat	trouble ticketing

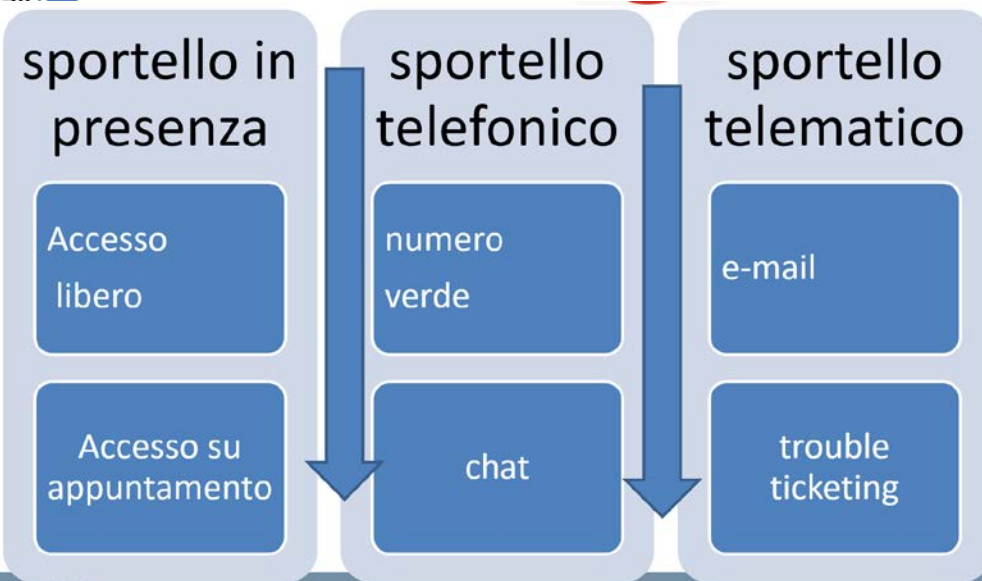
⇨ **IN PRESENZA** accesso libero
SPORTELLO ⇨ **TELEFONICO** numero verde
⇨ **TELEMATICO** e-mail

Numero Verde
800 420 477

Miglioramento WEB



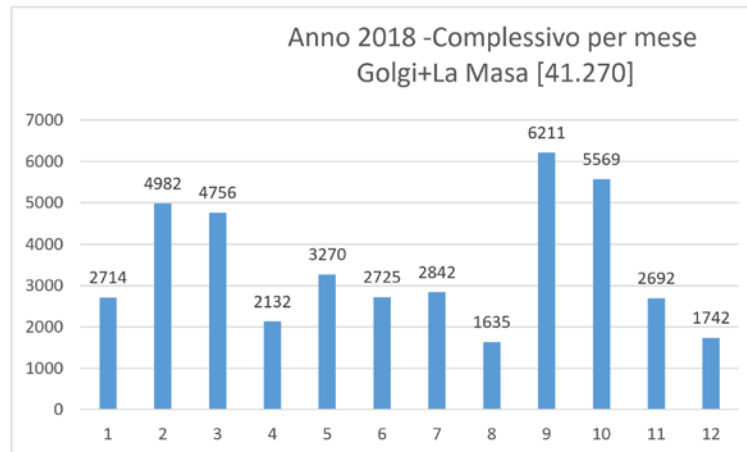
Razionalizzazione
FAQ



Il picco di richieste dell'utenza è sempre concentrato tra la fine dell'estate e l'inizio del nuovo anno accademico



MESE	Totale complessivo
1	2714
2	4982
3	4756
4	2132
5	3270
6	2725
7	2842
8	1635
9	6211
10	5569
11	2692
12	1742
TOTALE	41270



nel 2018 - L'elevato numero di studenti che chiede di entrare in chat blocca il sistema, gli operatori non riescono a gestire le chat già ingaggiate...



Progetto 2019 – sistema valutazione performance

15 gennaio – Analisi criticità

15 febbraio – Raccolta requisiti

15 marzo – Analisi di mercato

15 aprile – Avvio procedimento di acquisto

29 maggio – Conclusione selezione -> LIVEHELP

5 offerte

6 giugno Kickoff - definizione requisiti di dettaglio

22 agosto Go Live – sistema installato

**formazione
tuning
add on to**



Integrazione

AUTENTICAZIONE

PUNTI INGRESSO SITI WEB

SISTEMA TROUBLE TICKET

GESTIONE UTENTI

STATISTICHE E REPORT

Formazione

Uso dello strumento

Nuovi paradigmi comunicativi

Organizzazione

Smart working

ampliamento fasce orarie



POLIMI CHAT ONLINE

Nuovo servizio sperimentale chat in fascia oraria pomeridiana (9h-18h)

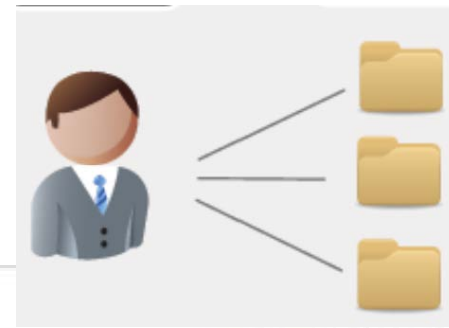
[CHAT OFFLINE](#)

Procedure dopo l'immatricolazione (da lunedì a venerdì, dalle 9h-18h)

[CHAT ONLINE](#)

Procedure di ammissione e immatricolazione (da lunedì a venerdì, dalle 9h-18h)

[CHAT ONLINE](#)



I numeri chat del 2019

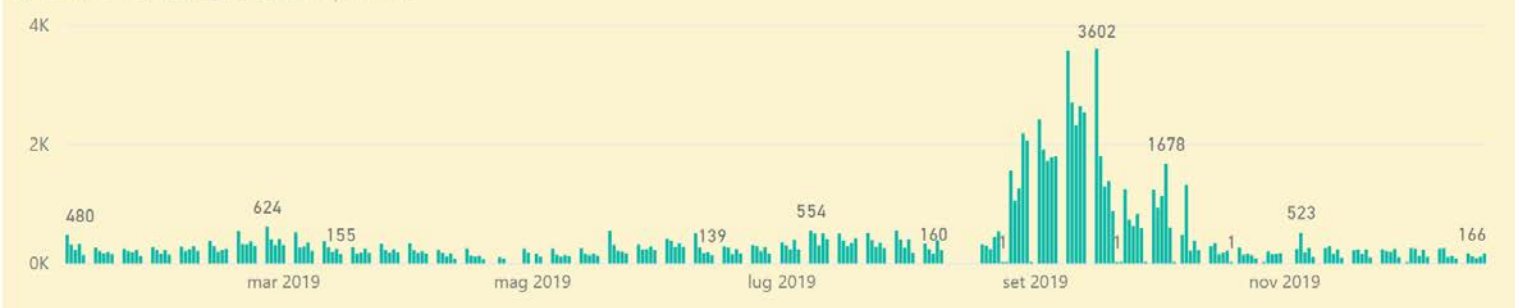
100 operatori attivati

46 di primo livello

54 di secondo livello

20 diverse code tematiche

ACCETTATE - NUMERO_DI_SESSIONI per Mese

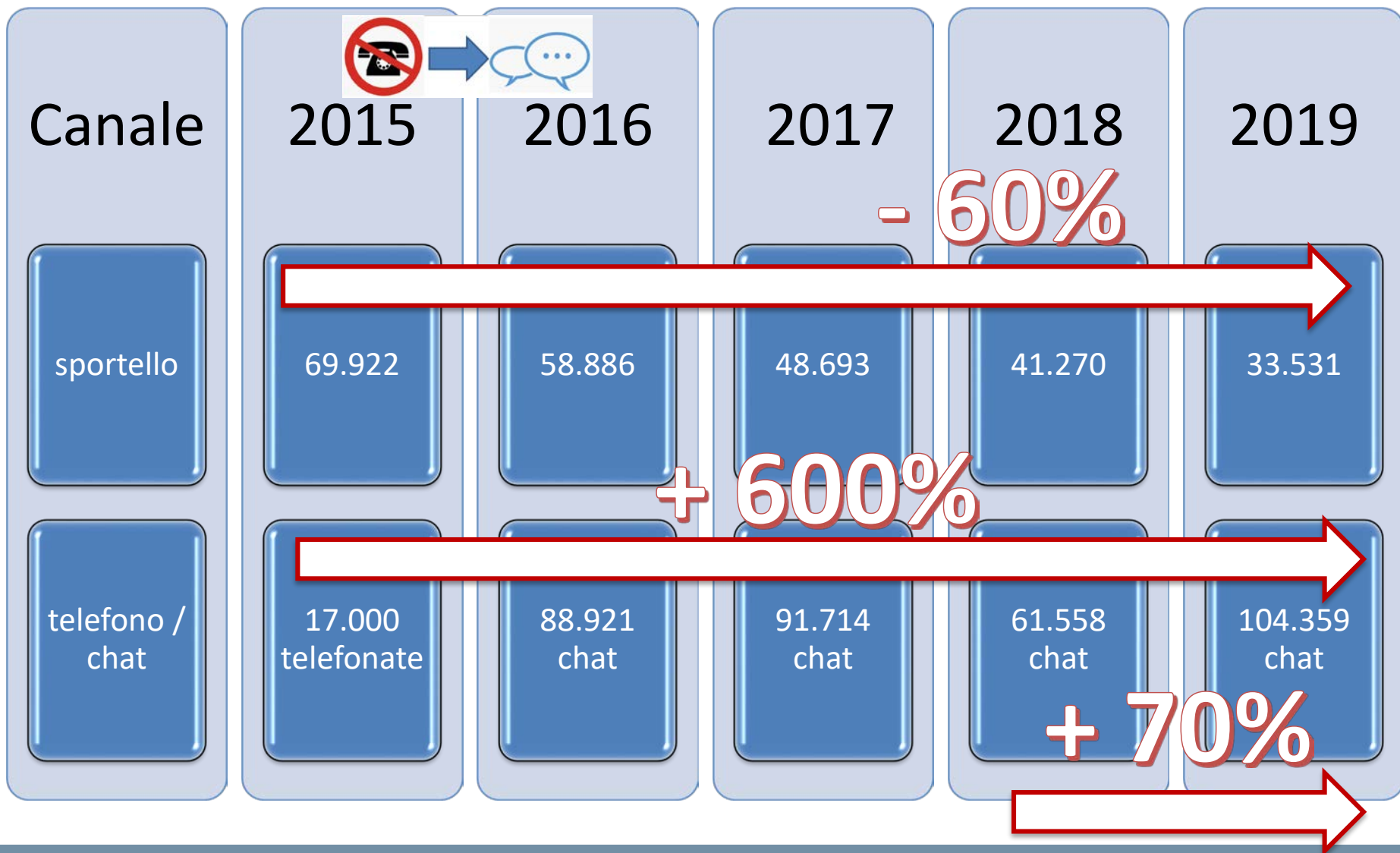


104.359 chat gestite nell'anno

3.602 chat gestite come picco giornaliero



Studenti ricevuti agli sportelli, telefono e chat ultimi anni a confronto.



In emergenza COVID-19?

Il personale del Servizio Segreterie studenti in Smart Working.

**Ampliamento dell'orario di chat
dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle 16.00.**

**Dal 24 febbraio 2020 al 4 maggio 2020 (56 gg lavorativi)
gestite 11.078 chat
media 198 chat al giorno**





GRAZIE DELL'ATTENZIONE

www.polimi.it