

Mida Solutions offre un'applicazione, denominata **Mida Track Employee**, realizzata per rispondere alle tipiche esigenze di grandi aziende e strutture pubbliche che hanno la necessità di tracciare in modo efficiente e semplice le assenze impreviste dei propri dipendenti. La soluzione Mida è basata su un sistema di risponditore telefonico automatico (IVR) e consente di tracciare le notifiche di assenza comunicate dai dipendenti. La soluzione è compatibile con la maggior parte di centralini VoIP e si basa su protocolli di comunicazione SIP o H.323.

Lo scopo principale della soluzione è quello di automatizzare le attività di tracciamento e notifica di assenza della forza lavoro in caso di malattia e assenza pianificata o imprevista. Quando il dipendente non può presentarsi al lavoro comunica la propria assenza telefonicamente ad un sistema automatico che traccia in modo semplice e veloce tutte le informazioni necessarie.



## Descrizione della Soluzione

Le realtà aziendali di grandi dimensioni e le strutture pubbliche hanno la necessità di tracciare e gestire in modo efficiente e pratico le assenze impreviste dei propri impiegati e dipendenti. L'assenza non pianificata di un lavoratore può infatti influire pesantemente sulle attività da svolgere.

Società che lavorano in cantieri esterni con lavoratori organizzati in squadre hanno la necessità di garantire il completamento delle attività entro le scadenze fissate. L'assenza imprevista di uno dei componenti di una squadra può avere un impatto importante sui tempi di consegna. D'altra parte, nei periodi più freddi dell'anno, le assenze per malattia sono inevitabili e richiedono una gestione oculata ed attenta. Requisiti simili si possono trovare anche in realtà pubbliche quali ad esempio strutture sanitarie, ospedali e uffici di servizio pubblico. L'assenza della persona che ricopre un ruolo specifico richiede spesso azioni rapide per coprire le mancanze temporanee, ad esempio modificando i turni di personale che ricopre le stesse mansioni, etc.

Mida TrackEmployee offre un sistema efficiente per il tracciamento di assenze; i dipendenti che, per motivi di salute o per impedimenti improvvisi, non possono recarsi al lavoro devono semplicemente chiamare un numero telefonico specifico messo a disposizione dall'azienda. Anziché parlare con un responsabile del personale o con il proprio responsabile o con un collega, il dipendente troverà un sistema automatico di risposta che, utilizzando una serie di messaggi vocali predefiniti e adattabili alle diverse esigenze, provvederà a raccogliere le informazioni necessarie:

- Identificativo del dipendente; Generalmente il dipendente sarà autenticato utilizzando un codice personale PIN, ad esempio il numero di matricola;
- Giorno d'inizio dell'assenza e durata;
- Indirizzo di reperibilità, necessario per eventuali ispezioni;
- Eventuale numero di telefono per richiedere ulteriori informazioni;
- Tipo di assenza, motivo quale ad esempio malattia, permesso, ferie, etc.

Le informazioni vengono raccolte e immediatamente memorizzate in un database locale per tenere traccia della notifica. Contemporaneamente il sistema notifica via email l'ufficio personale, ed opzionalmente anche il responsabile della persona stessa.

Il processo di raccolta delle informazioni viene completamente automatizzato e può funzionare 24h su 24h senza richiedere la presenza fisica di una o più persone per la raccolta delle informazioni. Allo stesso tempo, le informazioni raccolte vengono immediatamente memorizzate in formato elettronico ed inoltrate alle persone assegnate, in modo tale da automatizzare il più possibile anche tutte le procedure che seguono la notifica, con indubbio risparmio di carta, tempo e denaro.

## Principali Benefici della Soluzione

I principali benefici della soluzione sono quindi:

- Soluzione efficace e completa per la gestione di notifiche telefoniche d'assenza.
- Permette di automatizzare le attività di raccolta informazioni, tracciamento e notifica con indubbio risparmio economico (soluzione ad elevato ROI).
- Offre i mezzi per realizzare un archivio che traccia le richieste e le assenze in modo strutturato, utile anche nei casi di probatorietà e verifica.
- La possibilità di adattare i messaggi vocali ed il tipo di richieste consente di raccogliere tutte le informazioni che l'azienda ritiene indispensabili per gestire le assenze.
- Sistemi opzionali di text to speech permettono di verificare immediatamente i dati inseriti dal chiamante e quindi assicurare l'accuratezza delle informazioni.
- Il servizio può essere messo a disposizione 24h su 24 senza particolari limitazioni di tempo e/o risorse.
- Se richiesto la soluzione si può interfacciare a sorgenti di dati esterne quali database o altro.

## Esempio tipo

Di seguito si riporta un esempio di telefonata standard che il sistema può gestire:

- **Operatore Automatico (OA):** Buongiorno, risponde il servizio per la comunicazione di assenza per malattia, variazione di reperibilità o assenza nelle fasce di controllo durante il periodo di malattia; digiti 1 se impiegato 3 se operaio.
- **Dipendente (D):** digita 1 o 3.
- **OA:** Digiti il suo numero di cartellino.
- **D:** digita il n. di cartellino.
- **OA:** il numero di badge da lei digitato è: 12345; se è corretto digiti il tasto 1 altrimenti il tasto 2.
- **D:** O conferma o ripete l'operazione.
- **OA:** Digiti il numero del centro di appartenenza.
- **D:** digita il numero del centro.
- **OA:** il numero di centro da lei digitato è: 1234; se è corretto digiti il tasto 1 altrimenti il tasto 2.
- **D:** O conferma o ripete l'operazione.
- **OA:**
  - Per comunicare un inizio malattia digiti 1.
  - Per comunicare una continuazione di malattia digiti 2.
  - Per comunicare una variazione d'indirizzo di reperibilità digiti 3.
  - Per comunicare un' assenza nelle fasce di controllo digiti 4.
- **D:** fa la scelta..

### Caso 1

- **OA:** Digiti la data di inizio del periodo di malattia nel formato 6 cifre, ad esempio per inserire il 3 aprile 2005 digitare 030405.
- **D:** digita data.
- **OA:** E' stata inserita la data 3 aprile 2005 per confermare digiti 1 altrimenti digiti 2.
- **D:** conferma o ripete l'operazione.
- **OA:** Se in possesso della data di fine malattia digiti 1 altrimenti 2.
- **D:** Fa la scelta.

Scelta 1.

- **OA:** Digiti la data di fine malattia nel formato 6 cifre.
- **D:** Digita la data.
- **OA:** E' stata inserita la data 3 aprile 2005 per confermare digiti 1 altrimenti digiti 2.
- **D:** Conferma o ripete l'inserimento.

Scelta 2.

- **OA:** Lei non è ancora in possesso della data di fine malattia.
- **OA:** Bene, i dati della sua comunicazione sono: Inizio malattia 3 aprile 2005, fine periodo 7 aprile 2005, (oppure fine periodo non conosciuto). Inoltre per comunicare una variazione d'indirizzo di reperibilità digiti 3, o per comunicare un' assenza nelle fasce di controllo digiti 4, o per terminare digiti 5.
- **D:** Fa la scelta e va agli step 3, 4 oppure ...
- **OA:** La sua chiamata è stata registrata al n. 15 del 3 aprile 2005. Buon giorno.  
E mail all'Uff. Personale ed al responsabile del centro di appartenenza.

## Caso 2 (Identico al Caso 1)

- E mail all'Uff. Personale ed al responsabile del centro di appartenenza.

## Caso 3

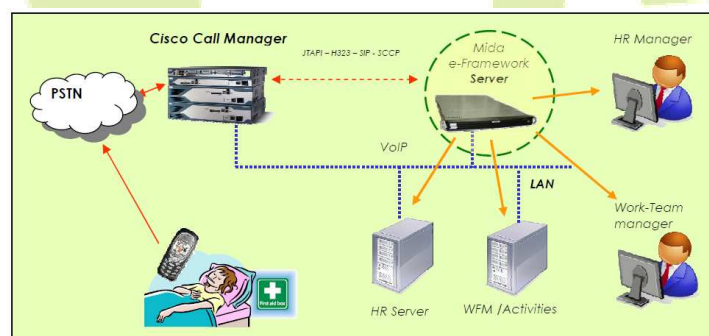
- **OA:** Dopo il segnale acustico registri il messaggio con il nuovo indirizzo di reperibilità
- **D:** Registra il messaggio
- **OA:** Bene, abbiamo registrato la sua comunicazione. Per comunicare un' assenza nelle fasce di controllo digiti 4, altrimenti 5.
- **D:** Fa la scelta e va allo step 4 oppure .....
- **OA:** La sua chiamata è stata registrata al n. 15 del 3 aprile 2005. Buon giorno.  
E mail all'Uff. Personale con file wav

## Caso 4

- **OA:** Se vuole comunicare l'assenza nella fascia di controllo dalle 10 alle 12, digiti 1, se vuole comunicare l'assenza nella fascia di controllo dalle 17 alle 19, digiti 2, se vuole comunicare l'assenza in entrambe le fasce di controllo digiti 3.
- **D:** Fa la scelta
- **OA:** Digiti la data in cui sarà assente nelle fasce di controllo nel formato 6 cifre, ad esempio per inserire il 3 aprile 2005 digitare 030405.
- **D:** Digita la data
- **OA:** Bene, i dati della sua comunicazione sono: Assenza in entrambe le fasce di controllo in data 3 aprile 2005. Digiti 1 per confermare, altrimenti 2.
- **D:** Fa la scelta conferma o ripete
- **OA:** La sua chiamata è stata registrata al n. 15 del 3 aprile 2005. Buon giorno.

## Note Tecniche

Mida Track Employee è una soluzione verticale costruita sull'applicazione Mida Open IVR. Il sistema si interfaccia alla centrale IP-PBX utilizzando un H.323 gateway oppure un SIP trunk. La soluzione supporta i codec voce G.711 e G.729. La soluzione è dunque compatibile con la maggior parte di PABX disponibili sul mercato. Di seguito si riporta un esempio con Cisco Unified Communications Manager 5.x, 6.x e 7.x. L'architettura base della soluzione è riportata nella figura che segue.





# Track Employee Segnalazioni Malattie



Per l'interfacciamento a sorgenti di dati esterne e a server di posta elettronica si faccia riferimento a Mida Solutions per ulteriori dettagli.

## Ulteriori Informazioni

Per ulteriori informazioni si faccia riferimento al sito [www.midasolutions.com](http://www.midasolutions.com) ed in particolare alle seguenti sezioni:

- [Mida eFramework](#)
- [Mida IVR](#)
- [Soluzioni per la Pubblica Amministrazione](#)
- [Soluzioni per l'industria](#)

