

## **SERVIZIO DI CONTACT CENTER**

### **Capitolato Speciale di Appalto**

Redatto	RF
Revisionato	RF
Approvato DRIS	PS



## Sommario

1	Premessa e definizioni .....	3
2	Requisiti ed autorizzazioni.....	3
3	Struttura organizzativa .....	4
4	Requisiti minimi del personale, formazione e verifica conformità.....	5
5	Sede operativa.....	6
6	Descrizione dei servizi, livelli di prestazione attesi e modalità di rendicontazione .....	6
7	Contabilizzazione attività.....	11
8	Consuntivazione attività.....	12
9	Controlli .....	13
10	Documentazione tecnica di gara .....	14
11	Allegati .....	14





## 1 Premessa e definizioni

Con il presente capitolato speciale di appalto, ASIA Napoli SpA, società partecipata del Comune di Napoli e gestore dei servizi di raccolta differenziata ed igiene ambientale nel territorio del Comune di Napoli, regola l'affidamento di un servizio di "contact center" rivolto all'utenza, domestica e non, del comune di Napoli e finalizzato a soddisfare al meglio le richieste di informazioni e/o recepire istanze e segnalazioni da parte degli utenti.

Il CSA definisce le modalità di erogazione del servizio, i sistemi informatici a supporto, la tipologia delle attività, i livelli prestazionali attesi e gli indici di valutazione degli stessi, le documentazioni tecniche da fornire in fase di avvio delle attività, i controlli e le modalità di consuntivazione del servizio svolto.

Ai fini del presente documento si intende per:

- **ASIA:** ASIA Napoli SpA, gestore dei servizi di raccolta rifiuti ed igiene ambientale nel territorio del Comune di Napoli
- **CSA:** capitolato speciale di appalto
- **Istanza:** l'esigenza espressa dall'utenza con la chiamata; può riguardare:
  - informazioni relative ai servizi di igiene ambientale ed ai relativi regolamenti comunali ed ordinanze del sindaco di Napoli;
  - prenotazioni servizi su chiamata;
  - richieste di intervento per servizi non ordinari;
  - segnalazioni relativi ai servizi di igiene ambientale ed ad ogni altra tematica ad essi collegata;
  - qualunque attività abbia attinenza con i servizi svolti da ASIA.
- **CRM:** il programma di gestione delle istanze
- **Concorrente:** ogni Impresa che presenta offerta.
- **Aggiudicatario:** Impresa vincitrice della gara.

## 2 Requisiti ed autorizzazioni

L'impresa aggiudicataria dovrà essere debitamente autorizzata all'espletamento di tutte le attività inerenti l'oggetto della gara, in particolare dovrà comunicare le proprie modalità di gestione, la struttura organizzativa e gli adempimenti relativi al trattamento dei dati in ossequio al GDPR.

Inoltre dovrà fornire una breve descrizione della propria infrastruttura per la gestione del servizio e dei dati.





### 3 Struttura organizzativa

La struttura organizzativa dedicata al servizio dovrà essere costituita dai seguenti profili professionali:

1. Responsabile di progetto  
È l'interfaccia unica con ASIA per quanto riguarda i servizi previsti dal capitolato. Ha una visione di insieme del servizio oggetto di fornitura e detiene poteri decisionali interni all'azienda per poter affrontare e risolvere le criticità.
2. Responsabile tecnico  
È il responsabile della struttura tecnica dell'aggiudicataria, che garantisce il supporto professionale per le questioni di natura tecnica, anche in coordinamento con il responsabile IT di ASIA.
3. Supervisore del servizio  
È responsabile della supervisione e del coordinamento delle risorse assegnate al servizio, la rendicontazione e la consuntivazione dello stesso.
4. Operatore del servizio  
Rispondendo al supervisore del servizio, garantisco l'accoglimento e la gestione delle istanze multicanali in ingresso al Call Center ASIA.

La platea di potenziali soggetti che interagiranno con gli operatori del servizio del call center è notevolmente diversificata, essendo rappresentata dalla intera cittadinanza. Per tale motivo, gli operatori dovranno essere capaci di confrontarsi e di trasmettere contenuti ed informazioni nei vari ambiti territoriali e ambienti sociali.

In considerazione della peculiarità delle informazioni da trasferire e della necessità di adeguata conoscenza del sistema ASIA e dimestichezza con il gergo del servizio, è necessario l'impiego di personale di comprovata professionalità, con una certa fidelizzazione con l'impresa appaltatrice ed a ridotto avvicendamento.

Gli operatori dovranno essere preventivamente informati e formati a cura di funzionari dell'ASIA. L'attività di informazione, da effettuarsi presso la sede dell'impresa aggiudicataria, dovrà essere espletata almeno dieci giorni prima della data di effettivo inizio del servizio. L'impresa risponde dell'idoneità del personale addetto al servizio.

Nel caso di introduzione di nuove risorse il profilo dovrà, in ogni caso, essere coerente con quanto offerto in sede di gara e l'operatore dovrà ricevere l'adeguata formazione.

È onere dell'aggiudicataria provvedere al dimensionamento ottimale della squadra al fine di assicurare i livelli di servizio richiesti, con riferimento al numero totale di operatori e la loro distribuzione per fasce orarie, oltre che il numero di postazioni dedicate al servizio svolto per ASIA.

La lista del personale individuato da impiegarsi per ASIA dovrà essere comunicata all'inizio delle attività ed aggiornata ad ogni variazione; l'inserimento di nuovo personale nella squadra dovrà essere accompagnato dalla trasmissione del CV. Qualora nel corso dell'appalto l'aggiudicataria dovesse inserire personale non rispondente ai requisiti minimi, sarà facoltà di ASIA chiederne la sostituzione.



	<i>Servizio di Contact Center</i> <i>Capitolato Speciale di Appalto</i>	<b>DRIS</b> <b>Servizio Progettazione</b>
		DT0095/20 <span style="float: right;">rf</span>
maggio 2021		

Per l'esecuzione del servizio di call center, l'aggiudicatario dovrà garantire:

- la presenza, per ogni turno di lavoro, di un supervisore per la gestione di emergenze improvvise;
- l'intervento del proprio personale tecnico, per le eventuali attività di ripristino dei propri sistemi in caso di accidentali interruzioni del servizio; tali attività dovranno essere garantite negli orari di erogazione del servizio;
- uno o più indirizzi di posta elettronica per l'inoltro delle comunicazioni di servizio e per l'eventuale gestione del fuori linea;
- la predisposizione di un accesso dedicato al cruscotto dell'IVR per ASIA con indicazione in tempo reale della coda di chiamate in entrata, dei tempi di attesa stimati alla risposta, il numero degli operatori attivi, ed interrogazione delle relative statistiche;
- la formazione agli addetti ASIA incaricati sull'utilizzo del cruscotto dell'IVR, entro 10 giorni lavorativi dall'avvio del servizio.

#### 4 **Requisiti minimi del personale, formazione e verifica conformità**

Di seguito si riportano brevemente i requisiti minimi per i vari profili richiesti.

- Responsabile di progetto

Minimo 5 (cinque) anni di esperienza in posizione analoga, preferibilmente nell'ambito di contratti erogati per la Pubblica Amministrazione o per Multiservizi nel settore dell'energia o dei servizi ecologici, in progetti analoghi; coordinamento di gruppi di lavoro.

- Responsabile tecnico

Minimo 5 (cinque) anni di esperienza in posizione analoga, preferibilmente nell'ambito di contratti erogati per la Pubblica Amministrazione o per Multiservizi nel settore dell'energia o dei servizi ecologici e/o analoghi.

- Supervisore del servizio

Almeno tre anni di esperienza, di autonomia e responsabilità su Servizi di Contact Center Inbound di Assistenza Clienti di cui almeno due nel ruolo nell'ambito dei servizi di igiene urbana e/o altri servizi; responsabilità gestionale della sala Operatori; valutazione delle competenze e delle prestazioni del team di Operatori affidato; controllo degli Operatori al fine di supportarli nel superamento delle criticità.

- Operatore del servizio

Almeno due anni su Servizi di Contact Center Inbound di Assistenza Clienti di cui almeno uno nell'ambito dei servizi di igiene urbana e/o altri servizi; partecipazione a gruppi di progetto di medie/grandi dimensioni; capacità di sviluppo dei rapporti interpersonali e di resistenza in situazioni di stress.



	<i>Servizio di Contact Center</i> <i>Capitolato Speciale di Appalto</i>	<b>DRIS</b> <b>Servizio Progettazione</b>
		DT0095/20 <span style="float: right;">rf</span>
maggio 2021		

Gli operatori ed i supervisorî dovranno ricevere una formazione specifica finalizzata alle esigenze di ASIA; la formazione, da eseguirsi durante le prime due settimane di erogazione del servizio, sar  costituita da una fase in aula di illustrazione della struttura, delle procedure operative e del CRM di ASIA, e da un affiancamento durante l'attivit .

Al termine della attivit  di formazione verr  condotta da ASIA una verifica di conformit  delle modalit  di esecuzione del servizio e della correttezza della gestione delle informazioni. In particolare si proceder  a:

1. verificare la funzionalit  dell'IVR;
2. verificare l'instradamento sui numeri neri, in coda e su operatore;
3. gestione delle chiamate;
4. gestione delle prenotazioni tramite sito;
5. gestione delle richieste dei flussi multicanale;
6. utilizzo del CRM;
7. accesso ed utilizzo del cruscotto dell'IVR da remoto da parte dell'addetto ASIA.

Al termine della verifica verr  redatto un verbale di conformit ; eventuali prescrizioni dovranno essere risolte entro sette giorni lavorativi.

## 5 Sede operativa

La sede operativa presso la quale sar  erogato il servizio dovr  trovarsi ad una distanza massima di 40 km dalla sede del Comune di Napoli, Palazzo San Giacomo, in Piazza Municipio (40°50'22.2" N - 14°14'56.4" E / 40.839487, 14.248989), valutata rispetto al pi  breve degli itinerari proposti da Google Maps.

Al fine della valutazione delle distanze, la documentazione tecnica di offerta deve contenere, oltre all'indirizzo della sede operativa, anche le coordinate geografiche.

La sede operativa deve poter garantire per il servizio ASIA un adeguato e sufficiente numero di postazioni contemporaneamente utilizzabili, ma comunque non meno di 10 (dieci), deve essere dotata di attrezzature idonee allo svolgimento delle attivit  appaltate e deve essere munita delle autorizzazioni di legge necessarie nonch  rispondente ai requisiti richiesti in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.

L'impiego di una altra sede operativa   consentito solo in occasione di guasti che impediscano l'erogazione del servizio e comunque per il tempo strettamente necessario al ripristino della funzionalit  della sede principale: in tale evenienza l'aggiudicataria deve dare informazione ad ASIA della commutazione sulla sede di riserva entro quindici minuti dal verificarsi del guasto/disservizio.

## 6 Descrizione dei servizi, livelli di prestazione attesi e modalit  di rendicontazione

### 6.1 Avviamento del servizio e subentro

Il servizio dovr  essere reso operativo garantendo la continuit  della fruibilit  da parte degli utenti.



	<i>Servizio di Contact Center</i> <i>Capitolato Speciale di Appalto</i>	<b>DRIS</b> <b>Servizio Progettazione</b>
		DT0095/20 <span style="float: right;">rf</span>
maggio 2021		

Compatibilmente con le prassi dell'operatore telefonico gestore del numero verde ASIA per la commutazione dell'instradamento alle linee dell'aggiudicatario, il subentro nella gestione del servizio dovrà avvenire dunque negli orari di non operatività.

## 6.2 Orari di operatività

Il servizio di call center dovrà essere attivo secondo i seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì, festività escluse, dalle ore 08.00 alle ore 18.00;
- il sabato con orario continuo dalle ore 09.00 alle ore 13.00.

I giorni festivi sono esclusi.

## 6.3 Call Center

Il servizio di call center prevede la gestione delle chiamate in ingresso al numero verde di ASIA. Il traffico sul numero verde è a carico di ASIA.

L'erogazione del servizio dovrà garantire:

1. la gestione della messaggistica di benvenuto durante gli orari di attività del servizio e di quella di cortesia negli orari di chiusura con indicazione dei giorni/orari di erogazione del servizio;
2. la presa in carico del contatto telefonico dal sistema automatico di distribuzione delle chiamate e l'instradamento verso il primo operatore disponibile tramite IVR multi selezione;
3. la risoluzione contestuale delle istanze da parte dell'utente, con cortesia, puntualità, chiarezza, esaustività, correttezza;
4. in presenza di code, ovvero qualora non ci siano operatori disponibili, la gestione della fase di attesa anche con messaggistica all'uopo predisposta;
5. la gestione di procedure operative a supporto di processi abilitati e concordati con ASIA nell'ambito del servizio
6. la registrazione dell'istanza e la richiamata dell'utenza in caso di richieste non proceduralizzate, con inoltro ai referenti ASIA per il recupero della corretta informazione di riscontro da fornire all'utenza.

Le istanze formulate dagli utenti possono riguardare, in via generale e non esaustiva:

- segnalazione di disservizi (cassonetti pieni, mancato svuotamento, mancato spazzamento...);
- richieste di fornitura del servizio di ritiro ingombranti a piè palazzo;
- segnalazione di rifiuti abbandonati;
- richiesta di attivazione di servizi specifici (raccolta oli vegetali presso le utenze domestiche; raccolta pile esauste, farmaci scaduti, svuota-archivi presso le utenze non domestiche, ...);
- richiesta prenotazione richiamata telefonica;
- solleciti di varia natura;
- richieste che richiedano interventi operativi da parte di ASIA;
- assistenza telefonica all'utenza per la navigazione guidata su interfaccia web e/o all'uso dell'app.



	<i>Servizio di Contact Center</i> <i>Capitolato Speciale di Appalto</i>	<b>DRIS</b> <b>Servizio Progettazione</b>
		DT0095/20 <span style="float: right;">rf</span>
maggio 2021		

Nel caso la istanza inoltrata dall'utente, seppure congrua con la natura del servizio erogato da ASIA, non rientri nella casistica ordinaria, ovvero l'operatore rilevi una difficoltà oggettiva nel fornire riscontro tempestivo all'utente (a causa di incompletezza delle informazioni ricevute ovvero di lacune nella casistica di registrazione), deve essere attivata una procedura di riscontro in differita: l'istanza deve essere accolta e registrata, il corretto riscontro deve essere richiesto ai referenti di ASIA, l'utente deve essere richiamato per fornirgli l'informazione richiesta.

La gestione delle chiamate in ingresso deve avvenire per mezzo di un instradamento automatico sulla base della tipologia di istanza. In linea di principio la struttura dell'albero dell'IVR potrebbe essere:

1. scelta della lingua (italiano/inglese)
  1. prenotazione ingombranti
  2. segnalazioni

La struttura definitiva dell'IVR sarà comunicata da ASIA all'atto della sottoscrizione del contratto; eventuali modifiche della struttura dell'albero dell'IVR richieste da ASIA dovranno essere apportate entro otto giorni lavorativi.

Il sistema di instradamento IVR è di proprietà dell'aggiudicatario e viene da questo messo a disposizione per l'esecuzione del servizio, con oneri compresi nel canone mensile.

Alla risposta del sistema automatico di instradamento deve essere riprodotto un messaggio, definito da ASIA che conterrà, oltre che l'indicazione delle possibili scelte, anche il rispetto della legge sulla privacy (GDPR 2016/679) per il trattamento dei dati personali eventualmente forniti.

Dopo la scelta operata dall'utente ed in attesa della presa in carico da parte di un operatore, in caso di prolungamento dei tempi di attesa stimati oltre i 20 secondi, dovranno essere riprodotti i messaggi informativi sui servizi e le modalità di corretta esecuzione della raccolta differenziata; sono da prevedere serie costituite da al più cinque messaggi, della durata di 15 secondi ciascuno, da far ruotare ciclicamente; il contenuto dei messaggi verrà comunicato all'atto della sottoscrizione del contratto; ASIA potrà cambiare, per rispondere a precise necessità, il contenuto delle serie dei messaggi; ciascuna serie di messaggi avrà comunque una validità almeno bisettimanale, a decorrere dalla loro messa in onda, che deve avvenire entro otto giorni lavorativi dalla comunicazione trasmessa da ASIA.

Nei giorni e negli orari in cui il servizio non è attivo, il messaggio vocale di instradamento dovrà essere sostituito con un secondo messaggio vocale definito con ASIA, che illustri gli orari di attività del call center.

I costi relativi all'esecuzione delle modifiche di IVR e messaggi sono a carico dell'aggiudicataria e sono da intendersi inclusi nel corrispettivo.

Il CRM per la gestione delle istanze è, invece, di proprietà di ASIA ed è residente presso il CED della stessa. L'aggiudicataria dovrà assicurare la necessaria infrastruttura (postazioni PC, connettività, larghezza di banda) per l'accesso in remoto al CED di ASIA con prestazioni adeguate all'esecuzione del servizio secondo gli indici di qualità attesi.



	<i>Servizio di Contact Center</i> <i>Capitolato Speciale di Appalto</i>	<b>DRIS</b> <b>Servizio Progettazione</b>
		DT0095/20 <span style="float: right;">rf</span>
maggio 2021		

I volumi di chiamate da gestire sono stimati, sulla base dei dati storici di ASIA, in almeno 850 chiamate al giorno di cui, presumibilmente 550 nella fascia oraria dalle ore 8.00 alle ore 12.30, per un valore medio mensile di circa 24.000 chiamate; la durata media di ciascuna chiamata è di circa 2 minuti. Tali dati statistici sono puramente indicativi e non vincolanti per ASIA, essendo possibile un'oscillazione rispetto a tali valori su base mensile del  $\pm 20\%$ .

L'aggiudicatario dovrà essere in grado di gestire eventuali picchi di chiamate ricompresi in tale intervallo di oscillazione, rispettando le medesime condizioni contrattuali in termini di qualità e di livelli di servizio attesi, come indicati più avanti.

Qualora si verificassero incrementi del flusso di chiamate eccedenti su base mensile la soglia del  $+20\%$  rispetto al valore massimo di riferimento, sarà possibile derogare per il mese di riferimento al rispetto dei livelli di servizio di seguito indicati; in sede di offerta saranno oggetto di valutazione da parte della Committente le modalità e gli strumenti tecnici e/o operativi, descritti dall'Appaltatore, per una corretta gestione del traffico in eccedenza, con l'obiettivo di minimizzare il disservizio per gli Utenti, presentati come offerta migliorativa.

Nel caso di impossibilità a gestire la richiesta posta dal chiamante deve essere previsto un servizio di richiamata per la soddisfazione dell'istanza dell'utente.

Le prestazioni minime attese, valutate su base mensile, sono di seguito elencate; l'aggiudicatario si impegna a mettere a disposizione di ASIA tutti i dati necessari alla verifica di tali indici.

Livello di servizio	Definizione parametro	Valore di riferimento
CR: Chiamate Risposte	Numero di chiamate risposte / Numero di chiamate totali in ingresso	$\geq 93\%$
R30: Chiamate Risposte entro 30 secondi	Numero di chiamate risposte entro 30" dalla selezione dell'IVR / Numero totale chiamate risposte	$\geq 80\%$
TMA: tempo massimo di attesa	Tempo massimo di attesa per la presa in carico da parte dell'operatore di una chiamata, valutato a partire dalla formulazione della scelta sull'IVR	$\leq 200''$

#### 6.4 Servizio di prenotazione web mail

Il servizio è volto a fornire riscontro alle richieste di prenotazione di ritiro ingombranti inoltrate tramite posta elettronica dagli utenti mediante la compilazione della maschera di inserimento presente sul sito [www.asianapoli.it](http://www.asianapoli.it).

A tal fine l'aggiudicatario dovrà prevedere l'impiego di operatori che provvedano a:

- curare la presa in carico della richiesta inoltrata dall'utente;
- reindirizzare, mediante posta elettronica dedicata e fornita da ASIA, verso l'utenza il numero di codice (con gli estremi dell'appuntamento) sviluppato dal CRM;
- curare lo smistamento della pratica verso le strutture operative di ASIA, tramite caricamento nel CRM.



	<i>Servizio di Contact Center</i> <i>Capitolato Speciale di Appalto</i>	<b>DRIS</b> <b>Servizio Progettazione</b>
		DT0095/20 <span style="float: right;">rf</span>
maggio 2021		

L'erogazione del servizio di prenotazione ingombranti tramite sito dovrà negli stessi orari di attività del call center.

I volumi di richieste da gestire sono stimati, sulla base dei dati storici di ASIA, in almeno 1.500 richieste al mese; tali dati statistici sono puramente indicativi e non vincolanti per ASIA, essendo possibile un'oscillazione rispetto a tali valori su base mensile del  $\pm 20\%$ ; il tempo medio stimato di gestione è pari a quello di una chiamata pervenuta al numero verde.

La presa in carico della richiesta, e quindi il suo riscontro, devono avvenire secondo i seguenti tempi: 30 minuti se la richiesta perviene durante gli orari di attività del servizio; nel caso le richieste siano pervenute durante la inattività del servizio, ad ogni richiesta in coda viene assegnato un tempo massimo di 10 minuti per essere lavorata, dunque se vi sono N richieste, l'ultima deve essere lavorata entro  $N \times 10$  minuti.

## 6.5 Gestione flussi multicanali

Il servizio prevede la gestione dei contatti provenienti da diversi canali di ingresso (caselle di posta elettronica istituzionali, sezione messenger di facebook, istanze pervenute tramite sito internet, ...). A tal fine l'aggiudicataria dovrà prevedere l'impiego di operatori che provvedano a:

- curare la presa in carico della richiesta inoltrata dall'utente;
- dare riscontro generico all'utente, tramite posta elettronica o messaggio di messenger, della presa in carico della segnalazione;
- curare lo smistamento della pratica verso le strutture operative di ASIA, tramite caricamento nel CRM.

L'erogazione del servizio di prenotazione ingombranti online dovrà negli stessi orari di attività del call center.

I volumi di messaggi da gestire sono stimati, sulla base dei dati storici di ASIA, in almeno 500 al mese; tali dati statistici sono puramente indicativi e non vincolanti per ASIA, essendo possibile un'oscillazione rispetto a tali valori su base mensile del  $\pm 20\%$ ; il tempo medio stimato di gestione è pari a quello di una chiamata pervenuta al numero verde.

La presa in carico della segnalazione, e quindi il suo riscontro, devono avvenire secondo i seguenti tempi: 30 minuti se la richiesta perviene durante gli orari di attività del servizio; nel caso le segnalazioni siano pervenute durante la inattività del servizio, ad ogni segnalazione in coda viene assegnato un tempo massimo di dieci minuti per essere lavorata, dunque se vi sono N segnalazioni, l'ultima deve essere lavorata entro  $N \times 10$  minuti.



	<i>Servizio di Contact Center</i> <i>Capitolato Speciale di Appalto</i>	<b>DRIS</b> <b>Servizio Progettazione</b>
		DT0095/20 <div style="text-align: right;"><i>rf</i></div>
maggio 2021		

## 6.6 Indagine di soddisfazione dell'utente

Con frequenza semestrale deve essere erogata una campagna di rilevazione della soddisfazione del cliente, condotta su un campione statisticamente significativo di 600 intervistati, attingendo all'archivio degli utenti che hanno fruito del servizio di call center in precedenza, rilasciando il consenso a tal fine.

Il questionario, il cui contenuto definitivo sarà comunicato dal RUP all'avvio del contratto, sarà strutturato su indicazioni del RUP di ASIA secondo uno schema riportato in allegato A.

Con cadenza semestrale ASIA si riserva la facoltà di variare il contenuto del questionario.

## 6.7 Servizio di richiamata per riprogrammazione appuntamenti di ritiro ingombranti

Per motivi eccezionali, imprevisi ed imprevedibili, legati all'operatività, ASIA può maturare la necessità di riprogrammare su uno o più settori cittadini degli appuntamenti ingombranti già fissati secondo calendario, con uno slittamento in avanti di più giorni degli stessi.

In tal caso può essere richiesto un servizio di richiamata alle utenze con appuntamenti fissati in un determinato intervallo di tempo.

Ciascuna singola utenza dovrà dunque essere ricontattata. Il contatto dovrà essere tentato, per ciascuna utenza, almeno cinque volte, scaglionandolo su due giorni ed in orari diversi.

La richiesta circostanziata (territorio e periodo di riprogrammazione) sarà trasmessa mediante un ordine di servizio via posta elettronica dal RUP o dal DEC al supervisore del servizio.

## 7 Contabilizzazione attività

La contabilizzazione delle attività di attività sarà a consumo, secondo il seguente schema.

### 7.1 Servizio di call center e servizio di richiamata per riprogrammazione appuntamenti di ritiro ingombranti

Per le attività di chiamata in ingresso ed in uscita saranno contabilizzati i secondi effettivi di conversazione, valorizzati in base alla tariffa indicata nel disciplinare di gara che, a netto del ribasso offerto in gara, sarà indicata nel contratto.

### 7.2 Servizio di prenotazione web mail e Gestione flussi multicanali

La gestione delle segnalazioni sarà contabilizzata per numero di segnalazioni gestite, valorizzati in base alla tariffa indicata nel disciplinare di gara che, a netto del ribasso offerto in gara, sarà indicata nel contratto.

### 7.3 Indagini di soddisfazione dell'utente

Per l'attività di indagine della soddisfazione dell'utenza sarà corrisposto un corrispettivo per indagine eseguita, il cui importo, riportato nel contratto, sarà quello indicato nel disciplinare di gara al netto



	<i>Servizio di Contact Center</i> <i>Capitolato Speciale di Appalto</i>	<b>DRIS</b> <b>Servizio Progettazione</b>
		DT0095/20 <span style="float: right;">rf</span>
maggio 2021		

del ribasso offerto.

## 8 Consuntivazione attività

Con cadenza mensile, entro il settimo giorno lavorativo del mese e relativamente al mese precedente, l'aggiudicataria deve produrre un rapporto circa le attività svolte e suddiviso per i vari servizi:

### 8.1 Servizio di call center

Con periodicità mensile dovranno essere trasmessi all'ASIA riepiloghi delle chiamate in cui dovranno essere indicate:

Il rapporto deve contenere:

- a) il numero totale delle chiamate in ingresso
- b) i minuti ed i secondi effettivi di conversazione
- c) il numero e la percentuale al totale delle chiamate abbandonate prima dell'attivazione dell'IVR e dopo il messaggio
- d) il numero e la percentuale rispetto al totale delle chiamate dopo la selezione dell'IVR
- e) il tempo medio di attesa alla risposta  $T_{medio}$
- f) il tempo massimo di attesa alla risposta  $T_{max}$
- g) il numero e la percentuale di chiamate con tempo di attesa alla risposta eccedente i 200"
- h) il tempo medio di risposta dell'operatore
- i) il tempo medio in conversazione (in secondi)
- j) la distribuzione delle chiamate per giorno
- k) la distribuzione delle chiamate per fascia oraria
- l) la distribuzione (valore assoluto e percentuale sul totale) delle chiamate per tipologia di istanza
- m) il numero e la percentuale delle istanze non prese in carico (non processate)
- n) il numero e la percentuale delle istanze non riscontrate (inevase)
- o) il numero e la percentuale dei solleciti, per tipologia di istanza
- p) le statistiche relative alle diverse tipologie di chiamate (quesiti ricorrenti, reclami, lamenti, numero delle telefonate risolte direttamente dagli operatori e quelle per cui si è reso necessario l'intervento di organi dell'ASIA).

Per i punti da i) ed n) il prospetto deve prevedere anche la suddivisione per unità territoriali di ASIA.

Per l'elaborazione dei rapporti i dati dovranno essere estratti dal CRM ASIA secondo le procedure indicate ed integrati con quelli provenienti dall'IVR dell'aggiudicataria.

### 8.2 Servizio di prenotazione tramite sito

Il rapporto deve contenere:

- a) il numero totale delle richieste in ingresso



	<i>Servizio di Contact Center</i> <i>Capitolato Speciale di Appalto</i>	<b>DRIS</b> <b>Servizio Progettazione</b>
		DT0095/20 <span style="float: right;">rf</span>
maggio 2021		

- b) il numero totale delle richieste processate
- c) il ritardo massimo dalla richiesta all'appuntamento (in giorni)
- d) il numero e la percentuale delle prenotazioni non prese in carico (non processate)
- e) il numero e la percentuale delle prenotazioni non riscontrate (inevase)
- f) il numero e la percentuale dei solleciti

Il prospetto deve prevedere anche la suddivisione per unità territoriali di ASIA.

### 8.3 Gestione dei flussi multicanali

Il rapporto deve contenere:

- a) il numero totale delle istanze in ingresso
- b) il numero totale delle istanze processate
- c) il numero e la percentuale al totale delle istanze suddivise per canale utilizzato
- d) il numero e la percentuale al totale delle istanze suddivise per tipologia
- e) la distribuzione delle chiamate per giorno di inoltro
- f) la distribuzione delle chiamate per fascia oraria di inoltro
- g) il numero e la percentuale delle istanze non prese in carico (non processate)
- h) il numero e la percentuale delle istanze non riscontrate (inevase)
- i) il numero e la percentuale dei solleciti, per tipologia di istanza

Il prospetto deve prevedere anche la suddivisione per unità territoriali di ASIA.

### 8.4 Indagine di soddisfazione dell'utente

Su base semestrale, i risultati raccolti dovranno essere presentati in una relazione di riepilogo che contenga anche dei sinottici riassuntivi dei vari indici derivanti dalla struttura del questionario.

### 8.5 Servizio di richiamata per riprogrammazione appuntamenti di ritiro ingombranti

Con riferimento a ciascun ordine di servizio trasmesso dal RUP o dal DEC dovrà essere rendicontato il numero di appuntamenti da riprogrammare, il numero di appuntamenti riprogrammati e la distinta, per ciascun protocollo del numero delle chiamate effettuate, con indicazione per ciascuna di data ed orario di esecuzione; la durata effettiva di conversazione.

## 9 Controlli

La rilevazione dei livelli di servizio dovrà essere avviata contestualmente all'inizio delle attività. L'aggiudicataria dovrà provvedere alla rilevazione e alla rendicontazione dei livelli di servizio e mettere a disposizione di ASIA i relativi risultati, fornendo i dati analitici ed aggregati secondo le modalità di calcolo dei singoli livelli di servizio con indicazione dello scostamento rispetto al valore di soglia stabilito.

L'aggiudicataria dovrà rendere disponibili alla Committente tutti i dati utili per il monitoraggio in tempo reale dei Livelli di Servizio indicati, secondo viste i cui contenuti saranno concordati tenendo





anche conto delle proposte avanzate in sede di offerta.

ASIA verificherà la qualità del servizio erogato anche attraverso:

- chiamate civetta per valutazione efficienza ed efficacia operativa del servizio erogato dall'Appaltatore;
- ascolto in presenza ovvero tramite postazione remota dalla quale poter ascoltare le conversazioni in tempo reale e, se del caso, interagire con l'operatore;
- visualizzazione in tempo reale delle code di chiamata e delle chiamate attive relative al proprio servizio;
- eventuale controllo dei dati registrati dall'operatore nel CRM in uso e dei contenuti delle informazioni trasmesse ai clienti finali.

## 10 Documentazione tecnica di gara

In fase di offerta ciascun concorrente dovrà presentare come descritta la punto 16 del disciplinare di gara.

## 11 Allegati

Allegato A: Descrizione funzionalità del CRM proprietario di ASIA

Allegato B: scheda di riepilogo dell'offerta tecnica

