

Servizio di Call Center

Allegato A

# Software per la gestione dei reclami

	<p>Servizio di Call Center</p> <p><b>Allegato A</b></p>	<p><i>Direzione Ricerca Innovazione Sviluppo</i></p> <p><i>Servizio Progettazione</i></p> <p style="text-align: right;"><i>DT0095 AILA</i></p>
--	---	--

## 1.1 Generalità

Il software realizzato da ASIA, che dovrà essere utilizzato dall'impresa aggiudicataria nell'erogazione del servizio di contact center, consente di gestire:

Un questionario per intervistare i cittadini;

Le richieste dei cittadini analizzate direttamente dagli enti preposti alla risoluzione ed evasione delle stesse.

L'accesso al data base reclami da parte degli utenti/operatori per le informazioni di propria competenza, nonché l'accesso a tutte le informazioni dei reclami del data base da parte di un utente "supervisore" al fine di garantire un continuo miglioramento del servizio svolto da ASIA.

## 1.2 Utilizzo del software e gestione delle chiamate

L'operatrice del Contact Center si presenta all'utente e chiede informazioni circa :

- Ingombranti da prelevare
- Reclami
- Richieste di attrezzature
- Informazioni
- Encomi

Viene richiesto il nome dell'utente, il sesso e la fascia di età ed eventuale numero di telefono mobile per la gestione del back-end dei reclami.

Per le prime tre scelte viene richiesta la via ed il numero civico; il programma effettua una ricerca dalle strade e in modo automatico desume il quartiere e il distretto di appartenenza.

Se esistono altre richieste a fronte della stessa strada e dello stesso numero civico, queste vengono visualizzate con l'indicazione delle date e dei dati dell'utente.

Viene richiesta una breve descrizione e, nel caso di ingombranti, l'operatore fissa l'appuntamento con il cittadino, comunicando la data in cui l'ASIA provvederà a prelevare i rifiuti ingombranti.

Le informazioni vengono immesse in rete direttamente dalle operatrici, e tutti i distretti o le direzioni di ASIA dispongono dei dati in tempo reale per le rispettive richieste di propria competenza.

Le informazioni vengono analizzate dai distretti o dalla direzione operativa e vengono esitate di volta in volta da un utente di ASIA con l'assegnazione di uno stato di evasione: Risolto, non risolto, non di competenza, non trovato.



	<p>Servizio di Call Center</p> <p><b>Allegato A</b></p>	<p><i>Direzione Ricerca Innovazione Sviluppo</i></p> <p><i>Servizio Progettazione</i></p> <p style="text-align: right;"><i>DT0095 AILA</i></p>
--	---	--

Il programma prevede una stampa della bolla di prelievo degli ingombranti suddivisa per quartiere e prevede un cospicuo numero di programmi statistici per fare il consuntivo dei contatti ricevuti e dei servizi svolti.

Il software di cui trattasi potrà subire sia dopo la stipula del contratto che prima di tale fase delle modifiche.

### 1.3 Requisiti hardware minimi

- Microprocessore: CPU Dual Core 2,5 Ghz
- Memoria Ram: 2 Gb DDR2-800;
- Disco Fisso: 320 Gb;
- Scheda Ethernet: 10/100 Mbps;
- Sistema Operativo: Microsoft Windows Xp Professional.

### 1.4 Accesso alle postazioni

L'accesso alle postazioni di Contact Center deve essere possibile solo al personale del Contact Center, al quale verrà comunicato il "nome utente" e la "parola d'ordine". Gli accessi dovranno essere conformi alle vigenti normative di sicurezza informatica.

