

	Servizio di Contact Center Scheda riepilogativa dell'offerta	DRIS Servizio Progettazione
	Allegato B maggio 2021	DT0095/21 rf

Note alla compilazione: di seguito sono richiamati alcuni elementi di riepilogo dell'offerta tecnica; laddove presente un valore di riferimento, è da ritenersi come requisito minimo da rispettare.

Concorrente	
-------------	--

	Descrizione	Valore di riferimento	Valore dichiarato
1.	Numero operatori formati per il servizio di ASIA		
2.	Numero postazioni attive per ASIA		
	Orario di attività		
3.	da lunedì a venerdì	8:00-18:00	
4.	sabato	8:00-13:00	
	Numero operatori presenti		
5.	fascia 8.00-10.00		
6.	fascia 10.00-13.00		
7.	fascia 13.00-15.00		
8.	fascia 15.00-18.00 ¹		
9.	% Chiamate risposte/chiamate in entrata (elemento a punteggio)	≥ 93%	
10.	% Chiamate risposte entro 30"	≥ 80%	
11.	Attesa massima dalla scelta IVR	≤ 200"	
12.	% Chiamate risposte oltre il tempo massimo di attesa indicato	≤ 1%	
13.	Numero massimo mensile di istanze gestite (tutti i canali)	≥ 30.000	
14.	Giorni lavorativi per la variazione dell'IVR	≤ 3	

¹ O comunque fino a termine dell'orario di attività

