



teramo ambiente
società partecipazioni

SERVIZIO DI CONTACT CENTER E
CENTRALINO PER
TE.AM. TERAMO AMBIENTE S.p.A.

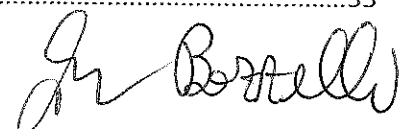
CAPITOLATO TECNICO

CIG:7225399BDE

Te.Am. Teramo Ambiente S.p.A.
Via Delfico, 73 – 64100 Teramo
Tel. 0861 43961 Fax: 0861 211346
PEC: teramoambiente@postcert.it

Sommario

1. PREMESSA.....	4
2. CONTESTO DELLE ATTIVITA' DI TERAMO AMBIENTE.....	6
2.1. Volumi dell'attuale servizio.....	7
3. OGGETTO DELLA FORNITURA.....	8
3.1. Durata.....	9
4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI.....	9
4.1. Servizio di centralino.....	9
4.2. Servizi di contact center.....	10
4.3. Servizi aggiuntivi di Contact Center.....	12
5. INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	15
5.1. Infrastruttura di comunicazione.....	15
5.2. Infrastruttura elaborativa.....	16
5.3. Infrastruttura applicativa.....	16
5.3.1. Piattaforma di CRM.....	16
5.3.2. Sistema di KM.....	17
5.4. Altri sistemi e applicazioni.....	19
6. PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI.....	22
6.1. Specifiche del Fornitore in merito ai rapporti con il proprio personale dipendente.....	22
6.2. Figure di riferimento.....	22
6.3. Operatore di centralino.....	23
6.4. Supervisore del servizio di centralino.....	23
6.5. Operatore di contact center.....	24
6.6. Supervisore del servizio di contact center.....	24
6.7. Responsabile di progetto.....	25
6.8. Formazione.....	26
6.9. Adeguatezza delle risorse e valutazione.....	27
7. LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI.....	28
7.1. SLA infrastruttura tecnologica.....	28
7.2. SLA servizio di centralino.....	29
7.3. SLA servizio di contact center.....	30
7.4. Penali.....	32
8. MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA.....	33
8.1. Ambienti di lavoro.....	33
8.2. Fasi di erogazione della fornitura.....	33



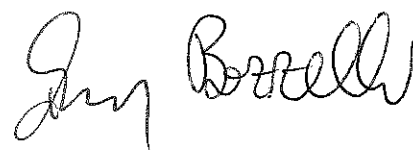
8.2.1.	Start up.....	33
8.2.2.	Collaudi e inizio attività.....	33
8.2.3.	Fine fornitura.....	34
8.2.4.	Esecuzione e controllo.....	34
8.2.5.	Monitoraggio dei servizi e reportistica.....	35
8.3.	Rilievi.....	37
8.4.	Miglioramento delle performance.....	37
8.5.	Gestione dell'overflow.....	37
8.6.	Scambio di comunicazioni.....	38
8.7.	Qualità.....	38
8.7.1.	Assicurazione qualità.....	38
8.7.2.	Indicatori di qualità.....	39
8.7.3.	Garanzia per eventuali sviluppi applicativi.....	39
8.8.	Obblighi di riservatezza ed adempimenti privacy.....	39
ALLEGATO A: Dati storici.....		40
ALLEGATO B: Livelli di qualità del servizio.....		53

1. PREMESSA

Il Contact Center si configura come il centro nevralgico della comunicazione ed interazione di TE.AM. Teramo Ambiente S.p.A. verso l'esterno e verso il proprio interno, in particolare verso gli utenti/cittadini nel primo caso e verso il personale nel secondo, mediante l'erogazione di servizi attraverso una pluralità di canali (ad esempio telefono, web, e-mail, lettere, reti cellulari, SMS, etc.). L'implementazione di un Contact Center si pone l'obiettivo di migliorare l'efficacia, l'efficienza e l'economicità di gestione delle attività connesse ai servizi di informazione al cittadino ed all'utenza. Il presente capitolato ha l'obiettivo di descrivere le esigenze ed il contesto in cui si inquadra la richiesta di fornitura di sistemi e di servizi di Contact Center da parte di TE.AM. Teramo Ambiente S.p.A.

Per agevolare la lettura del documento é di seguito riportato il glossario dei termini più frequentemente usati:

- **Stazione appaltante o Teramo Ambiente** : Te.Am. Teramo Ambiente S.p.A. con sede in Teramo, via Delfico n.73, c.a.p. 64100, P.E.C.: teramoambiente@postcert.it.
- **Capitolato tecnico** : il presente documento.
- **Fornitore o Aggiudicatario** : la società aggiudicataria della presente gara.
- **Offerta economica** : il documento redatto dall' operatore economico che partecipa alla Gara alla quale il presente Capitolato fa riferimento. L'Offerta Economica dovrà contenere la quotazione economica di dettaglio relativamente alle architetture, alle soluzioni ed ai servizi offerti.
- **Offerta Tecnica** : il documento redatto dalla Società Concorrente che partecipa alla Gara al quale il presente Capitolato fa riferimento. L'Offerta Tecnica dovrà contenere la descrizione tecnica dettagliata delle architetture, delle soluzioni, dei servizi, della struttura organizzativa e delle modalità di espletamento dei servizi di Contact Center.
- **Operatore** : Risorsa preposta alla gestione del generico contatto e/o alla lavorazione delle pratiche pervenute in modalità off-line.
- **Utente o Chiamante** : Soggetti, pubblici e privati che, a qualunque titolo, abbiano necessità di interagire con Teramo Ambiente.
- **Contact Center di I Livello** : Insieme di risorse umane e strumentali preposte alla gestione del primo contatto con l'Utente.
- **Contact Center di II Livello**: Insieme di risorse umane e strumentali preposte alla gestione della richiesta dell'Utente, nel caso di impossibilità della sua risoluzione al I Livello Contatto.
- **Chiamata telefonica da parte dell'Utente**: presa in carico dall'Operatore del I Livello ed eventualmente trasferita al II Livello in caso di indisponibilità delle informazioni necessarie per la risoluzione sulla base dati della conoscenza corrispondente al livello stesso.
- **Pratica** : procedimennto innescato dalla richiesta che l'Utente inoltra al Contact Center in modalità off-line e che viene presa in carico dall'Operatore di II Livello.
- **Consulenza**: Trattamento di III Livello (da parte del Consulting Team) per richieste di tipo specialistico, non risolvibili né al I né al II Livello.
- **Risoluzione**: Soddisfacimento della richiesta dell'Utente con chiusura del ciclo di vita del contatto o della pratica.



- **Ticket:** Insieme di informazioni di riepilogo, contenute sul CRM, sul contatto o sulla richiesta dell'Utente.
- **One call solution :** Chiamata gestita in modalità unica da parte dell'Operatore di Contact Center ovvero per la quale viene fornita immediatamente una soluzione, con contestuale chiusura del ticket.
- **Chiamata di callback :** Chiamata effettuata dall'Operatore direttamente dal CRM, ai fini della comunicazione di una risposta all'Utente.

ACD	Automatic Call Distribution
CATI	Computer-Assisted Telephone Interviewing
CAWI	Computer Assisted Web Interviewing
CRM	Customer Relationship Management
CTI	Computer Telephony Integration
CV	Curriculum Vitae
FAQ	Frequently Asked Questions
GRDDL	Gleaning Resource Descriptions from Dialects of Languages
IQ	Indicatore di qualità
IVR	Interactive Voice Response
KB	Knowledge Base
KM	Knowledge Management
OWL	Ontology Web Language
RDF	Resource Description Framework
RS	Richieste di servizio
SLA	Service Level Agreement

Tabella degli acronimi

2. CONTESTO DELLE ATTIVITA' DI TERAMO AMBIENTE

Teramo Ambiente è una società partecipata dal Comune di Teramo; la sua principale attività è il servizio di igiene urbana per il Comune di Teramo e per alcuni Comuni della Provincia di Teramo e per il Comune di Termoli.

Essa, inoltre, svolge per il Comune di Teramo il servizio di sportello alle attività relative alla tassa sui rifiuti ("ufficio TIA/TARI"), parte della manutenzione del verde pubblico, il servizio cimiteriale (cimitero urbano e n.15 cimiteri frazionali), il servizio di segnaletica stradale e il servizio di verifica degli impianti termici.

Il servizio di Contact Center è rivolto a tutti quei soggetti, pubblici e privati che, a qualunque titolo, abbiano necessità di interagire con Teramo Ambiente. Tale servizio, deve essere organizzato su 2 (due) livelli che interagiscono sinergicamente tra loro, con gli uffici di Teramo Ambiente e con l'utenza secondo ambiti di competenza distinti. I canali d'accesso previsti sono, almeno:

- telefono (numero verde 800 25 32 30);
- fax;
- sms;
- e-mail (caselle dedicate @teramoambiente.it);
- web;
- chat;
- mobile app.

Sinteticamente il Contact Center di I Livello deve svolgere i seguenti compiti:

- risponde a domande di non elevata complessità relative ai servizi erogati;
- scala al servizio di II Livello le richieste che richiedano maggiori approfondimenti, per mezzo del sistema di *Trouble Ticketing* effettuando anche, nei casi previsti, il passaggio di chiamata;
- effettua un monitoraggio del flusso delle chiamate ed adegua il servizio alle risultanze dell'analisi delle curve di traffico.

Le attività gestite dal Contact Center di II Livello riguardano:

- la gestione delle richieste pervenute direttamente attraverso i canali fax ed e-mail, eventualmente corredate dalla documentazione di carattere amministrativo dell'Utente;
- la gestione delle richieste inoltrate in tempo reale, via telefono o chat, dal II livello per mezzo del sistema CTI (*Computer Telephony Integration*), prendendo in carico il ticket fino alla risoluzione del problema;
- la gestione delle richieste inoltrate dal I Livello per mezzo del sistema di *Trouble Ticketing*, effettuando anche il contatto finale outbound, via telefono o via e-mail, per la trasmissione della risposta;
- la verifica delle richieste che necessitino di maggiori approfondimenti con le strutture di riferimento di Teramo Ambiente S.p.A.;
- l'aggiornamento dello strumento di KM e delle FAQ, in collaborazione con il personale di Teramo Ambiente S.p.A. facente parte del team di supporto;



- il monitoraggio del servizio in termini di livelli raggiunti, tipologie di problematiche sottoposte, trend delle richieste.

La gestione della richiesta avviene secondo le seguenti modalità operative:

I Livello

Il flusso delle attività al I Livello è attivato da una chiamata sul numero verde da parte dell'Utente o da una chat attraverso il sito web. La chiamata - se in orario di presidio - è presa in carico dal sistema ACD (*Automatic Call Distribution*) ed instradata verso il primo Operatore competente disponibile; in presenza di code, ovvero qualora non ci siano Operatori disponibili, la chiamata è dirottata verso il sistema di risposta automatica IVR (*Interactive Voice Response*), che comunica all'Utente la non disponibilità momentanea di Operatori.

Per la gestione della chiamata, se si tratta di richiesta di informazioni, l'Operatore può accedere alle informazioni disponibili sul sito, oppure al sistema di KM, alimentato con le risposte predisposte sinergicamente con la Stazione Appaltante.

Ogni interazione con l'Utente finale è tracciata dall'Operatore mediante l'apertura o l'aggiornamento di un ticket nel sistema di CRM.

Oltre a fornire messaggi di cortesia all'Utente in caso di attese in coda, il sistema IVR fornisce, al di fuori del *service time* previsto, indicazioni sui servizi offerti per mezzo di messaggi preregistrati.

II Livello

L'iter di lavorazione delle problematiche poste dagli Utenti attraverso i diversi canali previsti si articola nei seguenti passi:

- presa in carico dei ticket scalati dal II Livello ovvero apertura, per le richieste pervenute in modalità off-line;
- primo esame della problematica per verificarne la competenza alla trattazione e la completezza: nel caso il quesito sia incompleto viene contattato l'Utente per la richiesta delle informazioni integrative; nel caso in cui la tematica non rientri nei compiti del Contact Center viene trasferito agli uffici di Teramo Ambiente;
- individuazione della soluzione e predisposizione della risposta;
- archiviazione della richiesta con chiusura del ticket ed aggiornamento delle informazioni necessarie al monitoraggio dei quesiti e delle problematiche poste.

2.1. Volumi dell'attuale servizio

I volumi gestiti nell'ambito attuale, si attestano su livelli diversi a seconda della tipologia di servizio.

Servizio di Centralino:

Il servizio di centralino utilizza attualmente la radice 086143961 con le seguenti stime dimensionali:

- numero di chiamate/mese gestite: circa 3.000 (tremila);
- tempo medio di gestione del contatto: 1 (un) minuto.

Servizio Contact Center:

Il servizio di contact center è attualmente rivolto ai soli servizi di Igiene Urbana, ed utilizza il numero verde, di proprietà di Te.Am. Teramo Ambiente S.p.A., 800 25 32 30 con le seguenti stime dimensionali;



- numero di richieste di supporto/mese: circa 4.000 (quattromila), di cui: circa 2.500 (duemilacinquecento) in ingresso sul canale telefonico e le restanti per mezzo di e-mail e fax;
- tempo medio di gestione della risoluzione della pratica di I Livello: 5 (cinque) minuti;
- tempo medio di gestione delle lavorazioni off-line da parte del II Livello: 30 (trenta) minuti.

3. OGGETTO DELLA FORNITURA

Oggetto del presente Capitolato Tecnico è l'affidamento della fornitura di soluzioni e servizi integrati di Contact Center e centralino sul numero verde 800 25 32 30, intesi come l'insieme delle risorse umane, organizzative, tecnologiche, atti a gestire un idoneo volume di contatti tra Teramo Ambiente S.p.A. ed i clienti/utenti attraverso una pluralità di canali (telefono, fax, e-mail, web, chat, lettere, telefono cellulare con SMS, etc.), relativamente a TUTTI i servizi erogati dalla Stazione Appaltante.

I clienti/utenti del Contact Center possono essere sia esterni a Teramo Ambiente (ad esempio cittadini, fornitori, ecc.) sia interni (dipendenti). I contatti possono essere sia "inbound", cioè diretti dal cliente a Teramo Ambiente, sia "outbound", cioè diretti da Teramo Ambiente ai clienti/utenti.

Pertanto, i servizi oggetto del presente Capitolato sono:

- Centralino;
- Contact Center;
- Servizi aggiuntivi di Contact Center.

Il Fornitore dovrà offrire un servizio efficiente e qualitativamente valido e con particolari garanzie su:

- presidio e orario di servizio degli addetti;
- continuità del servizio nei mesi di vigenza contrattuale;
- qualità ed efficacia dei riscontri all'utenza;
- elevato livello di expertise degli addetti;
- continuità, accuratezza e completezza della reportistica.

A tal fine dovranno essere utilizzate risorse dedicate esclusivamente al servizio di Centralino e Contact Center di Teramo Ambiente, opportunamente formate. I servizi di Centralino e Contact Center dovranno essere erogati senza soluzione di continuità rispetto agli attuali. I servizi dovranno essere erogati mediante l'utilizzo di risorse assunte con contratti di lavoro che rispettino le previsioni normative vigenti per le prestazioni in oggetto.

Il numero verde e tutti i dati e le informazioni di cui l'Aggiudicataria entra in possesso durante l'espletamento del servizio restano di proprietà di Teramo Ambiente e ad essa devono essere prontamente restituiti alla scadenza contrattuale.



3.1. Durata

La durata delle prestazioni contrattuali oggetto del presente Capitolato è di **12 (dodici) mesi** a decorrere dal verbale di consegna del servizio che seguirà all'esito soddisfacente delle attività di presa in carico del *know-how*, formazione degli Operatori e predisposizione ed attivazione dell'infrastruttura. Dette attività sono a carico dell'aggiudicatario e costituiscono oggetto della verifica preliminare ed anticipano l'avvio della prestazione contrattuale.

4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Nel seguito è fornita la descrizione dei servizi oggetto della prestazione contrattuale riferita al numero verde di proprietà della Stazione Appaltante 800 25 32 30.

4.1. Servizio di centralino

Il Fornitore dovrà allestire una struttura operativa con Operatori dedicati, integrata con quella di Contact Center, che gestisca le richieste di contatto telefonico dirette agli uffici e al personale di Te.Am. Teramo Ambiente S.p.A al fine di:

- curare lo smistamento verso gli uffici interni, nel caso di richieste di contatto facenti esplicitamente riferimento a specifiche persone, uffici o procedimenti;
- reindirizzare verso il Contact Center di I Livello la quota parte di contatti aventi ad oggetto la ricerca di informazioni generali o di tipo specialistico.

L'erogazione del servizio di Centralino dovrà avvenire nel rispetto del seguente *service time*:

- **Lunedì - Venerdì** dalle ore **08:00** alle ore **18:00** mediante Operatore;
- **Sabato** dalle ore **8:00** alle ore **13:00** mediante operatore;
- **restanti periodi** mediante IVR e segreteria telefonica.

La gestione delle chiamate verso il personale di Teramo Ambiente dovrà avvenire anche attraverso la predisposizione di un servizio di cortesia e *return call* nel caso di non disponibilità della persona chiamata. Dovrà essere previsto, per il personale direttivo, la possibilità di avviso via e-mail o sms per "non trovato".

Al di fuori del *service time* con Operatore, dovranno essere attivi:

- un servizio di IVR integrato con la piattaforma di CRM per la tracciatura delle chiamate;
- un servizio di segreteria telefonica, i cui messaggi dovranno essere presi in carico dagli Operatori del Centralino entro le prime 4 (quattro) ore del primo giorno lavorativo successivo utile.

Il servizio di Centralino dovrà essere dimensionato per assicurare gli obiettivi di cui sopra garantendo il soddisfacimento dei livelli di servizio richiesti in corrispondenza della curva di traffico.

Il dimensionamento stimato medio è di circa **150 (centocinquanta) chiamate al giorno** con un **tempo medio stimato di gestione pari a 2 (due) minuti** ciascuna, in considerazione dell'introduzione del servizio di *return call* oggi non gestito.

Sulla base delle evidenze ad oggi disponibili, si stima una possibile oscillazione dei contatti pari a un più o meno un 10% annuo. Il Fornitore dovrà essere in grado di gestire eventuali picchi di chiamate ricomprese nell'intervallo di oscillazione, rispettando le medesime condizioni contrattuali in termini di qualità e SLA.

Ai fini dell'erogazione del servizio di Centralino per Teramo Ambiente dovranno essere applicati Operatori dedicati, in numero sufficiente per fronteggiare i volumi di traffico, prevedendo altresì la presenza di una figura di coordinamento e supervisione del servizio. Le figure preposte all'erogazione del servizio di Centralino saranno, pertanto:

- Operatore di Centralino;
- Supervisore del servizio di Centralino.

4.2. Servizi di contact center

Il servizio di Contact Center sarà erogato su 2 (due) livelli e l'interazione con l'Utente potrà avvenire in modalità on-line (tramite telefono, chat, etc.) ed off-line (attraverso i canali fax, e-mail, lettera, segreteria telefonica, etc.).

Il I Livello del Contact Center sarà preposto alla ricezione dei contatti telefonici e via chat ed alla corrispondente gestione del ticket su CRM, nonché alla gestione e relativa presa in carico, entro le prime 4 (quattro) ore del primo giorno lavorativo utile, dei messaggi lasciati in segreteria telefonica al di fuori del *service time* con Operatore.

Sarà facoltà del Fornitore prevedere nell'offerta la possibilità di gestione da parte del I Livello di pratiche pervenute in modalità off-line per le quali sia disponibile nel KM una modalità di risposta standard.

Nel caso di impossibilità a reperire sul KMS una soluzione, l'Operatore di I Livello, dovrà effettuare il trasferimento del contatto al II Livello che provvederà a comunicare la soluzione all'utente chiudendo il contatto.

Qualora, invece, non sia possibile trasferire la chiamata in modalità on-line, l'Operatore di I Livello procederà alla gestione dell'assegnazione del ticket; sarà cura del II Livello procedere alla lavorazione della richiesta, provvedendo al ricontatto dell'Utente per la comunicazione dell'esito ed alla chiusura del ticket.

Nel caso in cui il II Livello non sia in grado di rispondere alla richiesta dell'Utente, la richiesta sarà scalata al III Livello o Consulting Team, gruppo composto da personale di Teramo Ambiente, per la gestione di richieste complesse, di tipo specialistico, le cui risposte non sono disponibili all'interno della base di conoscenza messa a disposizione del Fornitore da Teramo Ambiente stessa. Il II Livello, su specifica indicazione di Teramo Ambiente e per tematiche particolari dalla medesima indicate, potrà scalare la problematica a Contact Center tecnici di altri fornitori. L'interazione dovrà essere tracciata tramite CRM.

La struttura organizzativa definita dal Fornitore, sulla base delle specifiche fornite dalla Stazione Appaltante, dovrà essere, comunque, supportata in modo coerente, soprattutto per quanto riguarda sicurezza, disponibilità, affidabilità e prestazioni, dall'infrastruttura tecnologica.

L'erogazione dei servizi di Contact Center dovrà svolgersi garantendo:

- la ricezione di contatti telefonici o via chat relativi a richieste di carattere generale o specifico, risolvibili in modo contestuale;

- la ricezione di contatti telefonici o via chat con inoltro contestuale (commutazione) o differito verso il servizio di II Livello competente;
- la ricezione e la gestione di richieste pervenute in modalità off-line (tramite e-mail, fax, lettera, segreteria telefonica);
- l'effettuazione di contatti outbound verso gli Utenti, finalizzati alla chiusura di problematiche di II Livello;
- la gestione di procedure operative a supporto di processi abilitati nell'ambito del servizio, che possono comportare anche l'utilizzo di una o più comunicazioni tra Utente e Operatore o l'interazione con i sistemi di Teramo Ambiente;
- l'effettuazione di contatti outbound, via voce, e-mail, etc., realizzati nell'ambito di campagne di comunicazione informativa o di effettuazione di sondaggi di gradimento, di servizi specifici di supporto o di *recall*.

Inoltre, sarà facoltà di Teramo Ambiente S.p.A. richiedere la gestione di eventuali ed ulteriori canali di ricezione delle richieste da parte degli Utenti, senza oneri aggiuntivi per la Stazione Appaltante stessa.

Gli Operatori saranno tenuti alla tracciatura sul CRM di tutti i dati raccolti nell'espletamento delle attività connesse al servizio di Contact Center (dati anagrafici degli Utenti e delle organizzazioni di appartenenza, classificazione delle richieste, priorità, etc) nel rispetto delle vigenti normative in materia di trattamento dati.

Saranno analizzati, congiuntamente con Teramo Ambiente, i dati necessari da tracciare nella logica di pertinenza e non eccedenza.

Nel caso in cui gli Operatori, non possano temporaneamente accedere al sistema di CRM, dovranno comunque essere in grado di tracciare tali informazioni e di caricarle successivamente e tempestivamente sul sistema garantendo la continuità del servizio senza soluzione dello stesso.

Il servizio di Contact Center dovrà essere accessibile:

- dal **Lunedì al Venerdì** dalle ore **08:00** alle ore **19:00** (festività nazionali escluse), mediante canale telefonico e live chat;
- **Sabato** dalle **08:00 alle 13:00**;
- dai **Lunedì alla Domenica**, in modalità **H24, 7x7**, tramite il risponditore IVR e gli altri canali previsti (e-mail, fax, lettera e segreteria telefonica).

Condizioni migliorative dell'orario di servizio con Operatore sia su base giornaliera che settimanale saranno oggetto di valutazione in sede di gara.

Il servizio di Contact Center dovrà essere dimensionato in modo tale da garantire il soddisfacimento dei livelli di servizio richiesti in corrispondenza della curva di traffico per i contatti telefonici stimati in circa **6000 (seimila) contatti/mese - più ulteriori 1.500 (millecinquecento) richieste/mese** dai canali e-mail, fax, chat, lettera e segreteria telefonica, etc.

Per quanto concerne i tempi di lavorazione essi sono stimati mediamente, circa 5 (cinque) minuti per la gestione delle richieste telefoniche e circa 30 (trenta) minuti per la lavorazione delle pratiche trasferite dal I Livello e pervenute in modalità off-line.

Sulla base delle evidenze ad oggi disponibili, si stima una possibile oscillazione dei contatti pari a un più o meno un 10% annuo. Il Fornitore dovrà essere in grado di gestire eventuali picchi di chiamate ricomprese nel *range* di oscillazione, rispettando le medesime condizioni contrattuali in termini di qualità e SLA.

Il Fornitore dovrà specificare la metodologia utilizzata per il dimensionamento del servizio, fermo restando l'obbligo di riportare nel formato richiesto in sede di presentazione dell'offerta il risultato di tale dimensionamento in seno alla proposta

In caso di diminuzione dei volumi di traffico previsti tale che, applicando la metodologia del Fornitore, risulti una riduzione delle risorse necessarie per l'erogazione del servizio, si procederà alla revisione del dimensionamento del servizio stesso e del relativo valore economico.

Il gruppo di front-end sarà costituito da Operatori di I Livello, con competenze di gestione della relazione e conoscenze approfondite relativamente ai contenuti della *Knowledge Base*, KB.

Il servizio di Contact Center sarà garantito da un team composto dalle seguenti figure professionali.

- **Operatori di I Livello** preposti alla gestione dell'accoglienza e delle richieste di informazioni degli Utenti che contattano il Contact Center attraverso i diversi canali di accesso. L'Operatore provvede alla raccolta accurata delle informazioni da fornire e supporta l'aggiornamento delle basi dati degli Utenti; si occupa della gestione e della relativa presa in carico, entro le prime 4 (quattro) ore del primo giorno lavorativo utile, dei messaggi lasciati in segreteria telefonica al di fuori del *service time* con Operatore, mentre ai fini della gestione delle chiamate che richiedono competenze specifiche o interventi specialistici, trasferisce la pratica relativa secondo le procedure stabilite.
- **Operatore di II livello:** recepisce l'inoltro dei ticket dal I livello, gestisce le richieste e le pratiche off-line, procede al ricontatto dell'utente, attiva – se necessario- il terzo livello di consultazione.
- **Supervisore del servizio di Contact Center**, responsabile della corretta erogazione del servizio da parte del gruppo di Operatori che gli vengono assegnati, nel rispetto dei livelli di servizio e dei requisiti di qualità riportati nel presente Capitolato. Il Supervisore è altresì responsabile della gestione operativa del gruppo e del relativo dimensionamento, cura l'inserimento di nuovi ingressi, sorveglia sulla corretta attuazione dei programmi di formazione, facilita l'apprendimento e l'applicazione da parte degli Operatori di nuove procedure operative.

In termini di organizzazione del team di lavoro, è necessaria la presenza di almeno 1 (un) supervisore ogni 10 (dieci) Operatori applicati al servizio.

4.3. Servizi aggiuntivi di Contact Center

Nell'ambito delle prestazioni contrattuali dovranno essere erogati anche servizi aggiuntivi, ovvero campagne *outbound*, da attivare su specifica richiesta della Stazione Appaltante.

La struttura di Contact Center, dovrà essere in grado di svolgere queste campagne aventi ad oggetto sondaggi, divulgazione di informazioni su servizi, processi, progetti ed altre attività informative o di supporto specifico.

Il Fornitore dovrà garantire tali servizi predisponendo, presso il Contact Center, adeguati strumenti informatici, nonché sfruttando le funzionalità specifiche ricomprese nel sistema di CRM.

Il Fornitore sarà, inoltre, tenuto ad erogare tipologie diverse di campagne, nel rispetto di una pianificazione concordata trimestralmente con Teramo Ambiente, riconducibili essenzialmente a:

- campagne effettuate tramite il supporto di Operatori telefonici (modalità CATI, *Computer-Assisted Telephone Interviewing*);
- campagne effettuate via e-mail e Web (modalità CAWI, *Computer Assisted Web Interviewing*);
- campagne passive effettuate tramite pubblicazione di un questionario sul portale di Teramo Ambiente (modalità CAWI);

Tali campagne devono svolgersi nel pieno rispetto della normativa comunitaria e nazionale in materia di privacy e trattamento dati.

La gestione delle campagne sarà funzione della specifica modalità di erogazione individuata, come dettagliato nel seguito.

Campagne telefoniche (CATI)

Le linee guida operative, ed il calendario di esecuzione, saranno concordate fra Teramo Ambiente e l'Aggiudicatario al quale la Stazione Appaltante fornirà il questionario da presentare al campione individuato. La selezione del campione è a cura del fornitore e deve avvenire rispettando la stratificazione della popolazione ed in conformità della vigente normativa in materia di misurazione della qualità ed efficacia dei servizi delle Società Partecipate, della normativa in materia di Privacy e trattamento dati ed ogni altra fonte normativa o regolamentare applicabile.

Il Fornitore sarà tenuto, inoltre, a tracciare sul foglio di rilevazione tutte le osservazioni/commenti effettuati dall'intervistato. La campagna si riterrà conclusa quando il Fornitore, al termine di tutti i tentativi di contatto previsti dalle linee guida sopra citate, fornirà a Teramo Ambiente, nel formato elettronico concordato, i risultati della campagna in termini di interviste utili ed il foglio di rilevazione opportunamente valorizzato. Si richiede che le campagne telefoniche vengano concluse entro 10 (dieci) giorni lavorativi.

Campagne effettuate via e-mail e web(CAWI)

Teramo Ambiente fornirà il questionario da sottoporre al campione individuato. La selezione del campione è a cura del fornitore e deve avvenire rispettando la stratificazione della popolazione ed in conformità della vigente normativa in materia di misurazione della qualità ed efficacia dei servizi delle Società Partecipate, della normativa in materia di Privacy e trattamento dati ed ogni altra fonte normativa o regolamentare applicabile. Ogni e-mail inviata dovrà essere documentata in termini di esito.

Il tempo di configurazione della campagna decorre dal momento dell'invio del questionario oggetto della rilevazione e della lista dei contatti al Fornitore da parte di Teramo Ambiente, fino al completamento dell'invio delle e-mail all'intera lista di distribuzione fornita e dovrà essere contenuto entro il limite massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi. Il questionario dovrà rimanere attivo in un intervallo temporale stabilito da Teramo Ambiente. La campagna si riterrà conclusa quando, allo scadere di tale intervallo temporale, il Fornitore invierà a Teramo Ambiente il rapporto relativo ai risultati dell'indagine nel formato elettronico concordato. Le caselle di posta elettronica da utilizzarsi per l'erogazione delle campagne saranno messe a disposizione dalla Stazione Appaltante.

Campagne passive pubblicate su web (CAWI)



Teramo Ambiente invierà al Fornitore un questionario di rilevazione. Il tempo di configurazione della campagna decorre dal momento dell'invio di tale questionario al Fornitore da parte di Teramo Ambiente fino alla pubblicazione su web.

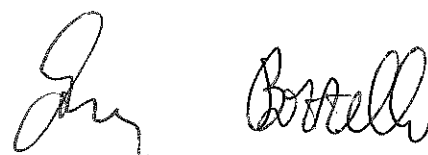
Tale tempo dovrà essere contenuto entro il limite massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi. Il questionario dovrà rimanere attivo in un intervallo temporale stabilito da Teramo Ambiente. La campagna si riterrà conclusa, quando, allo scadere di tale intervallo temporale, il Fornitore invierà a Teramo Ambiente il dettaglio analitico e rapporto relativo ai risultati dell'indagine nel formato elettronico concordato entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla conclusione della campagna.

L'infrastruttura necessaria per l'erogazione delle campagne si intende a carico del Fornitore.

Di seguito è riportato il dimensionamento massimo per i servizi aggiuntivi richiesti nell'ambito della Fornitura oggetto del presente Capitolato, riferito all'intera durata contrattuale.

Servizi aggiuntivi di Contact Center	Quantità (numero di campagne in un anno)
Telefonica – con risultato fino 1.600 interviste utili della durata inferiore a 10 minuti.	2
Campagna via e-mail informativa/promozionale	2
Campagna via web	1

I valori indicati sono stati stimati sulla base dell'analisi storica delle attività svolte in passato e della previsione del fabbisogno futuro.

Two handwritten signatures in black ink are located at the bottom right of the page. The first signature is a stylized, cursive name, and the second is a more legible name, possibly 'Boselli'.

5. INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Nell'Offerta Tecnica dovrà essere descritta la piattaforma tecnologica che il Fornitore utilizzerà per l'erogazione dei servizi, specificando le caratteristiche tecniche e funzionali dei sistemi.

Il fornitore deve disporre e utilizzare un sistema informativo integrato con sistemi e strumenti applicativi web-oriented, comprensivi di sistema CRM e sistema KM ed una infrastruttura elaborativa e di comunicazione prestazionalmente idonea ai livelli di servizio richiesti e conforme alla vigente normativa in materia di trattamento dati e sicurezza delle informazioni .

5.1. Infrastruttura di comunicazione

Il Fornitore dovrà dotarsi di idonei flussi primari ("numero nero") su cui attestare il numero verde di Teramo Ambiente 800 25 32 30 in modo da garantire la disponibilità, la fruibilità e le prestazioni del servizio in conformità agli SLA richiesti. Il Fornitore sarà altresì tenuto a verificare la fattibilità dell'attestazione del flusso e del numero verde presso la sede operativa in cui intende erogare il servizio.

Il Fornitore si dovrà dotare di una connessione dati verso Internet ad uso degli Operatori, di idonea banda passante ben dimensionata per i flussi dati previsti (non inferiore a 4 MB in download, di cui 2 garantiti, e 2 MB in upload di cui 1 garantito) e di una rete locale per la fruizione dei software applicativi (CRM, KMS, etc.). Tutti i servizi di connettività si intendono a carico del Fornitore.

Le caselle e-mail *outbound* saranno fornite da Teramo Ambiente sul proprio sistema di posta elettronica ed utilizzate, dietro specifica assunzione di responsabilità e con credenziali dedicate, dagli incaricati del trattamento dell'Aggiudicatario.

L'infrastruttura per l'accoglienza delle chiamate telefoniche di base, fatta salva la capacità infrastrutturale di accettare/gestire un numero potenziale mensile di chiamate corrispondente a quello indicato nel dimensionamento del servizio, deve essere tale che il Fornitore garantisca l'accettazione di un numero di telefonate inbound aggiuntive fino ad un massimo del 20% rispetto ai volumi di chiamata previsti nel presente capitolato senza alcun onere aggiunto per la Stazione Appaltante.

In caso di contatti eccedenti la predetta misura, durante il periodo contrattuale, saranno tollerate oscillazioni dei livelli di servizio mentre contestualmente si procederà alla revisione del dimensionamento del servizio stesso e del relativo valore economico.

Il sistema utilizzato deve permettere la gestione delle chiamate *outbound* che potranno essere effettuate verso tutto il territorio nazionale e ai cellulari.

Il Fornitore dovrà essere dotato di una infrastruttura modulare dotata di:

- PBX (Private Branch Exchange)/ACD (Automatic Call Distribution);
- IVR (interactive Voice Response);
- Fax Server ;
- Mail Server;
- Web Server.



5.2. Infrastruttura elaborativa

I software applicativi dovranno essere dispiegati su server adeguatamente dimensionati, dotati di misure per la business continuity e il disaster recovery e di adeguate contromisure contro i rischi di perdita, alterazione e danneggiamento, anche accidentali, dei dati.

Gli apparati di comunicazione, switch, router e firewall, dovranno essere di primaria marca e diffuso utilizzo comunitario, adeguatamente configurati secondo lo stato dell'arte della tecnologia e della protezione "in depth".

L'infrastruttura dovrà essere predisposta per consentire l'accesso, via VPN ovvero altro canale sicuro, al CRM da parte del personale della Stazione Appaltante.

Dovranno essere specificate le caratteristiche funzionali e tecniche della piattaforma per l'erogazione dei servizi relativamente alle tre componenti ACD, CTI e IVR.

Dovranno essere specificate inoltre le caratteristiche funzionali e tecniche del sistema integrato di CRM e KM che dovrà essere messo a disposizione degli Operatori di Contact Center di I e II Livello.

Si intende a carico del Fornitore la responsabilità del corretto dimensionamento della piattaforma *hardware* e *software* per l'erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato nel rispetto degli SLA richiesti nonché la messa a disposizione degli stessi senza oneri aggiuntivi per Teramo Ambiente.

5.3. Infrastruttura applicativa

5.3.1. Piattaforma di CRM

Il sistema di CRM dovrà prevedere le seguenti funzionalità:

- apertura automatica del ticket, in corrispondenza degli eventi segnalati dal sistema di CTI;
- gestione automatica di chiamate e pratiche in entrata e in uscita e liste con contenuti differenziati per Utente;
- visualizzazione ed aggiornamento della scheda Utente e della documentazione collegata;
- possibilità di gestire e-mail, fax, messaggi ed altri documenti come allegati del ticket;
- possibilità di registrazione delle conversazioni telefoniche;
- memorizzazione dell'esito della chiamata e delle informazioni acquisite;
- predisposizione di report con le informazioni acquisite dall'utenza sulla base di formati cartacei/elettronici concordati con Teramo Ambiente;
- possibilità di trattare documenti secondo i più comuni formati di produttività individuale (xls, xlsx, odt, doc, docx, pdf, etc.).

Il CRM dovrà supportare l'interazione tra il *front-end* ed il *back-end* permettendo:

- di gestire in maniera trasparente le richieste di servizio che pervengono dal cliente attraverso canali alternativi a quello telefonico on-line, quali e-mail, fax, lettera e segreteria telefonica;
- di trasferire il ticket contestualmente all'inoltro della chiamata telefonica al II Livello.

Il CRM dovrà inoltre permettere la gestione collaborativa delle richieste, semplificando le interazioni tra il I ed il II Livello.

La possibilità di gestire e-mail, fax, lettere e messaggi lasciati in segreteria telefonica come allegati del ticket aperto a fronte della ricezione della richiesta di servizio è considerata un requisito essenziale della piattaforma adottata dal Fornitore; la Stazione Appaltante non dovrà sostenere oneri aggiuntivi per l'attivazione di funzionalità di integrazione dei canali off-line con il CRM.

La piattaforma di CRM dovrà prevedere, inoltre, la possibilità di effettuare la chiamata di *call-back* verso l'Utente all'interno del ticket, nonché di inviare, a mezzo e-mail, documentazione o modulistica presente nel KMS, ovvero fornita dalla stazione appaltante; nel caso di richieste di servizio ricomprese in determinate tipologie dovrà essere visibile o comunque notificata all'Operatore, la disponibilità di documentazione da fornire all'Utente.

Il sistema di CRM dovrà, inoltre, prevedere le seguenti funzionalità:

- Gestione degli Operatori al fine di ottimizzarne l'allocazione, applicandoli alle lavorazioni on-line, off-line o ad entrambe in modalità "*blended*", in funzione delle scelte gestionali del Responsabile del Contact Center.
- Gestione del ticket RS (Richieste di servizio) per canali off-line: La gestione off-line del ticket dovrà consentire, per tutte le lavorazioni, la disponibilità degli allegati, ovvero di documenti in formato elettronico, pervenuti sul canale off-line; tali allegati dovranno poter essere visualizzati sia dal I che dal II Livello.

Il sistema di CRM dovrà consentire al personale di Teramo Ambiente di accedere via web al sistema di *monitoring* del servizio con funzionalità di reportistica personalizzabile e consultabile in tempo reale.

5.3.2. Sistema di KM

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione un sistema di *Knowledge Management*, sul quale gli Operatori potranno ricercare e aggiornare tutte le informazioni correlabili alla risoluzione delle richieste di servizio.

Il sistema dovrà consentire:

- la gestione dell'albero di classificazione dei contenuti;
- l'alimentazione della base di conoscenza:
 - in maniera implicita attraverso processi di *tracking* dei ticket di I e II Livello;
 - in maniera esplicita attraverso un *workflow* di approvazione delle informazioni da inserire nella base della conoscenza o KB;
- l'indicizzazione, la ricerca e l'estrazione di contenuti attraverso:
 - la selezione delle fonti interne o esterne di interesse su cui attuare l'indicizzazione;
 - l'accesso a tutte le informazioni gestite anche in funzione del profilo di utenza;

- la definizione di un sistema di classificazione e il tagging delle informazioni;
- l'individuazione di informazioni di interesse per la specifica esigenza informativa manifestata durante il contatto tra quelle disponibili nella KB.

La Knowledge Base(KB) dovrà consentire la gestione di:

- definizioni e informazioni generali;
- informazioni relazionali, sia specifiche che generiche, ma in relazione fra loro, quali ad esempio la storia delle interazioni di un Utente con il Contact Center di Teramo Ambiente;
- *real-time knowledge*, informazioni rilevate ed elaborate istantaneamente durante il contatto con l'Utente, finalizzate all'individuazione di schemi ricorrenti di interazione;
- dati personalizzati, informazioni acquisite tramite elaborazioni effettuate sulle precedenti interazioni con lo stesso Utente, finalizzate alla creazione di un profilo implicito da associare a quello esplicito rilevato direttamente durante l'interazione.

Le informazioni gestite attraverso la base di conoscenza dovranno essere rappresentate mediante formati aperti e standard quali, ad esempio RDF (*Resource Description Framework*), RDFS (*RDF Schema*), OWL (*Object Windows Library*), GRDDL (*Gleaning Resource Descriptions from Dialects of Languages*), VCARD, etc. Il sistema di gestione della base di conoscenza dovrà permettere:

- il reperimento delle informazioni non solo in base alla navigazione gerarchica, ma anche sulla base di parole chiave e concetti;
- il collegamento di pillole di conoscenza a risorse Web (pagine del sito, parole chiave e concetti del mondo degli appalti pubblici, parti dei moduli da compilare attraverso i servizi on-line, persone ed unità organizzative);
- interrogazioni in opportuni linguaggi strutturati;
- l'importazione e la navigazione di ontologie redatte secondo lo standard OWL 2;
- l'importazione e la gestione di informazioni in formato VCARD e GRDDL;
- il supporto per la marcatura di testi con tag XML (*eXtensible Markup Language*);
- la marcatura di documenti in formato PDF con metadati, secondo la tecnologia XMP (*eXtensible Metadata Platform*) attraverso un'interfaccia web.

Dovranno essere previste le risorse umane necessarie per il supporto specialistico e di ausilio anche al III Livello di Teramo Ambiente per l'aggiornamento, con cadenza almeno mensile, della base di conoscenza; l'attività di inserimento delle "pillole di conoscenza" dovrà essere realizzata autonomamente dal Fornitore, con la supervisione di Teramo Ambiente.

Il servizio di KM dovrà in particolare:

- garantire un'unica visione logica dei dati;
- garantire la possibilità di creare la base dati attingendo a fonti eterogenee e distribuite con l'utilizzo di protocolli di comunicazione standard;
- garantire la fruibilità del servizio con un browser internet;
- prevedere un help on-line per gestire informazioni legate ai processi di business;
- realizzare cataloghi delle informazioni legate ai contenuti informativi, anche di tipo istituzionale, trattati da Teramo Ambiente;
- estrarre e classificare i "concetti" contenuti in un testo di qualsiasi formato o proveniente da qualsiasi base dati, anche attraverso l'utilizzo di tecnologie di *Natural Language Processing (NLP)*;

- profilare, in modalità non invasiva e con continuità, la frequenza di accesso alle “pillole di conoscenza”;
- supportare livelli di accesso differenziati (scrittura, lettura, etc) con gestione del *workflow* tra le diverse tipologie di utenza (Publisher, Amministratore, Operatore front-office, Operatore backoffice, etc);
- registrare le variazioni avvenute nel rispetto del principio di accountability per definire la responsabilità di tutti gli aggiornamenti;
- registrare gli accessi alle informazioni per discriminare le aree di maggior interesse;
- fornire funzionalità di approvazione del contenuto secondo profili Utente diversificati e distribuiti;
- disporre di un ambiente di amministrazione e configurazione.

La KB dovrà essere costantemente alimentata e aggiornata per l'intera durata contrattuale con le informazioni relative alle attività di approfondimento e soluzione dei casi particolari svolte dal back-office; le risposte ai quesiti saranno ivi inserite, in maniera normalizzata e non ridondante, al fine di aumentare il numero dei contatti risolvibili autonomamente dal I Livello in modalità *one call solution*.

Il Fornitore dovrà segnalare a Teramo Ambiente l'esigenza di aggiornare ed integrare la KB a fronte di nuovi *cluster* di richieste provenienti dagli Utenti e non mappati sul sistema in uso, al fine di contenere e minimizzare il volume delle richieste da scalare al II ed al III Livello.

I dati che costituiranno la banca dati della conoscenza dovranno rimanere costantemente nella disponibilità di Teramo Ambiente, anche al termine del periodo contrattuale e il Fornitore dovrà collaborare al *porting* della banca dati della conoscenza offrendo il supporto necessario fino a 2 (due) mesi oltre la cessazione del Contratto, per il processo di migrazione.

Il contenuto della KB, inteso come “pillole di conoscenza” ed Utenti, si intende di proprietà esclusiva di Teramo Ambiente ed alla medesima dovrà essere consegnato, senza alcun onere aggiuntivo, al termine della vigenza contrattuale secondo i formati e le modalità che saranno comunicate nell'ultimo trimestre di fornitura.

Analogamente a quanto richiesto per il CRM, il sistema di KMS dovrà essere accessibile in modalità protetta anche dagli Operatori dislocati presso la sede di Teramo Ambiente, nonché dal personale della medesima preposto. A tal fine, il Fornitore dovrà descrivere nell'Offerta Tecnica la soluzione proposta.

5.4. Altri sistemi e applicazioni

CTI

L'infrastruttura dovrà comprendere un sistema CTI (Computer Telephony Integration) compatibile con gli standard ECMA CSTA (*Computer Supported Telephony Applications*) successivi alla fase III – nona edizione.

Il *software* CTI dovrà consentire il controllo delle chiamate e delle funzioni di telefonia attraverso interfaccia grafica: l'arrivo di una nuova richiesta da gestire dovrà essere segnalata all'Operatore tramite un apposito “alert” a video, che specifichi il canale di provenienza e il tempo d'attesa trascorso in coda dall'Utente; nel profilo Supervisore dovrà essere possibile la visualizzazione dello stato delle code, nonché l'analisi storica dei tempi d'attesa in coda.

Il *software* CTI dovrà permettere la visualizzazione di un set di parametri, numerici e grafici esportabili, con informazioni derivanti dall'ACD e dagli altri sistemi, quali:

- numero e nome della coda;
- numero e nome di ciascun Operatore della coda;
- carico medio per Operatore (numero di chiamate in coda per Operatore);
- numero delle chiamate in coda;
- tempo di attesa della prima chiamata in coda;
- stato di ciascun terminale;
- numero dei terminali;
- indicatore raggiungimento obiettivo (percentuale delle chiamate rispetto ad un valore prefissato);
- messaggi in coda sulla segreteria telefonica del gruppo, con numero dei messaggi non ancora letti ed elenco dei messaggi giacenti o numero delle chiamate in coda gestite dall'albero di navigazione IVR;
- visualizzazione e la stampa delle statistiche di andamento dei suddetti parametri con frequenza di rilevazione configurabile dal Supervisore.

ACD

L'ACD dovrà garantire la gestione multicanale dei contatti, tenendo conto, nella gestione della coda, di tutti gli aspetti e le priorità di ogni tipologia di comunicazione e permettendo di distribuire le chiamate almeno secondo i seguenti criteri:

- nell'ordine in cui sono arrivate, secondo logica FIFO (First In First Out);
- al primo Operatore libero nel caso siano tutti occupati;
- all'Operatore inattivo da più tempo;

Premesso che gli Operatori potranno essere ripartiti in gruppi di competenze (skill group), altre funzionalità richieste sono le seguenti:

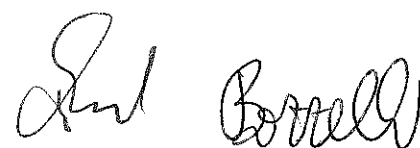
- *skill-based routing*, ovvero assegnazione della chiamata all'Operatore con competenze specifiche (in base alle richieste espresse dall'Utente nell'albero di navigazione IVR);
- *intelligent routing*, sulla base di criteri diversi da quelli *skill-based* e configurabili dal gestore del sistema;
- gestione di code multiple, con possibilità per l'Operatore di collegarsi ad una o più code e per il Supervisore di fissare delle priorità relative tra le diverse code;

L'ACD dovrà, inoltre, essere dotato di una *console* di supervisione in grado di offrire funzionalità di monitoraggio in tempo reale e di produrre report statistici stampabili ed esportabili in formati aperti.

IVR

L'IVR dovrà avere le seguenti caratteristiche minime:

- funzioni di creazione/manutenzione dei rami dell'albero di navigazione IVR;
- funzioni di amministrazione delle applicazioni IVR, in grado di permettere l'installazione, l'attivazione o la rimozione di un'applicazione senza interruzione del servizio;
- funzione di gestione degli annunci, in grado di permettere la revisione, la registrazione, l'installazione, la cancellazione, il back up ed il ripristino di annunci vocali.
- sistema di cortesia che, a seconda della ricezione del contatto all'interno del *service time* previsto o meno, eroghi messaggi diversi.



Durante il periodo di copertura del servizio tramite Operatore il sistema dovrà erogare:

- annuncio di benvenuto differenziato in base ad orari programmabili;
- annuncio di identificazione dell'Operatore al quale sarà trasferita la chiamata o, in caso di Operatori non disponibili, annuncio di messa in coda;
- annunci periodici, con cadenza programmabile, di posizione nella coda e tempo di attesa previsto;
- musica di cortesia nei periodi di attesa.

Al di fuori del periodo di copertura del servizio tramite Operatore il sistema dovrà erogare:

- annuncio di non disponibilità del Contact Center a gestire la chiamata;
- indicazione dei giorni/orari di erogazione del servizio;
- richiesta di lasciare un messaggio alla segreteria telefonica.

Eventuali modifiche all'albero di navigazione IVR, ovvero alla relativa messaggistica, richieste dalla stazione appaltante dovranno essere apportate entro 2 (due) giorni lavorativi dall'inoltro della richiesta stessa.

Segreteria telefonica

La funzionalità dovrà consentire agli Utenti di lasciare un messaggio in una casella vocale accessibile da qualsiasi Operatore ed associabile ad un contatto in ingresso.

L'inoltro di una chiamata alla segreteria telefonica dovrà essere proposta all'Utente in caso di chiamata durante i periodi di non disponibilità del Centralino e del Contact Center.

La presa in carico della richiesta di servizio dovrà avvenire entro le prime 4 (quattro) ore del primo giorno lavorativo utile.

Live chat

Il fornitore dovrà dispiegare e rendere disponibile all'utenza un sistema di live chat accessibile dal sito web indicato dalla Stazione Appaltante in sede di avvio del servizio.

6. PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI

La validità di un "Contact Center" dipende da molteplici parametri che prendono in considerazione la qualità, la preparazione, la disponibilità del personale impiegato, nonché la capacità organizzativa delle risorse in generale.

In particolare, il servizio oggetto del presente capitolato tecnico si caratterizza per:

- una importante attività di relazione con l'utenza in termini di informazione, supporto, assistenza, nonché attività di consulenza nella fruizione dei servizi;
- un presidio adeguato durante l'intera finestra di servizio e con una gestione *ad hoc* per le fasce orarie di lavoro critiche;
- la necessità di essere l'unico punto di riferimento per l'utenza su tutte le tematiche inerenti i servizi forniti da Teramo Ambiente. Si precisa che tale servizio richiede anche una conoscenza delle applicazioni fornite dalla Committente, necessaria per effettuare una preliminare valutazione delle richieste di assistenza inoltrate dall'utenza.

Per le suddette caratteristiche è necessario quindi che ogni singola risorsa professionale impiegata dall'Aggiudicataria, attui un rapporto di tipo fiduciario con tutta l'utenza a cui viene rivolto il servizio, peculiarità che richiede competenza, professionalità e tempo da dedicare all'esercizio di tale servizio.

6.1. Specifiche del Fornitore in merito ai rapporti con il proprio personale dipendente

Il Fornitore è tenuto ad applicare nei confronti dei propri lavoratori dipendenti e secondo il loro inquadramento, le condizioni normative e retributive previste dai contratti nazionali di lavoro e dagli accordi sindacali di categoria, in vigore per tutto il periodo di validità del Contratto, anche se il Fornitore non è aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse ed indipendentemente dalla natura, struttura e dimensione del Fornitore stesso e da ogni altra sua qualificazione, economica e sindacale.

Il Fornitore è obbligato al rispetto della normativa per i portatori di handicap ed è, altresì, tenuto all'esatta osservanza delle norme legislative e dei regolamenti vigenti in materia di salute e sicurezza sul lavoro nonché a provvedere, a propria cura e spese, ad ogni altro onere assicurativo, assistenziale e previdenziale per il personale addetto al servizio.

6.2. Figure di riferimento

In considerazione delle possibili variazioni che lo scenario potrà subire in corso d'opera, a fronte dell'evoluzione del servizio, Teramo Ambiente potrà richiedere profili diversi con competenze specifiche in relazione ad ulteriori tematiche o servizi. Per ciascuna figura professionale sono, in ogni caso, prerequisites indispensabili:

- l'ottima padronanza della lingua italiana;
- il possesso di ottime doti relazionali;
- l'attitudine a lavorare in squadra;



- la predisposizione alla soluzione dei problemi.

Per l'erogazione dei servizi è, altresì, richiesto che il Fornitore indichi nell'offerta il team di risorse che si impegnerà ad utilizzare, tenendo conto dei profili descritti nei successivi paragrafi.

I requisiti richiesti per le risorse applicate ai servizi dovranno essere posseduti alla data di scadenza del termine di presentazione dell'offerta.

6.3. Operatore di centralino

E' responsabile del buon esito del contatto telefonico e della soddisfazione dell'Utente, della ricezione dei contatti in ingresso e del loro reindirizzamento verso personale interno di Teramo Ambiente provvedendo all'introduzione del Chiamante presso il Chiamato oppure verso il Contact Center di I Livello.

- Contatti: La posizione ha contatti con il Supervisore;
- Qualificazione: Diploma di scuola media superiore;
- Esperienze lavorative : almeno 2 (due) anni di esperienza in analoghi servizi;
- Conoscenze: Buona capacità di utilizzo del personal computer e dei pacchetti di produttività individuale; Ottima conoscenza dell'utilizzo di strumenti di fonìa/centralino; Ottima padronanza della lingua italiana.

6.4. Supervisore del servizio di centralino

Verifica il corretto disegno dei ruoli, delle funzioni, dei flussi ed il loro livello di qualità, al fine di intraprendere azioni correttive relative all'organizzazione del servizio.

Effettua il monitoraggio degli standard qualitativi analizzando costantemente i dati statistici ed i rapporti.

Fornisce indicazioni relative alle variazioni delle configurazioni dei sistemi, alle attivazioni o aggiornamenti di utenze e servizi, all'acquisizione di nuove risorse, alla pianificazione dei percorsi di formazione del personale del Centralino.

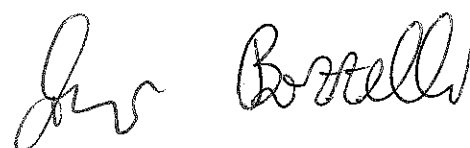
Partecipa alla fase di formazione degli Operatori di Centralino.

Gestisce le turnazioni ed effettua la supervisione in sala.

Mantiene i contatti con il Responsabile delle risorse di Contact Center.

Garantisce il presidio della qualità del servizio erogato, attraverso il supporto operativo alle risorse a lui affidate ed il coordinamento gestionale delle stesse, avvalendosi di strumenti di gestione quali il *coaching*, il *briefing*, etc.

- Contatti: La posizione ha contatti sia con le strutture interne preposte alla gestione del servizio che con il personale di Teramo Ambiente.
- Qualificazione: Diploma di scuola media superiore;
- Esperienze lavorative: almeno 5 (cinque) anni di esperienza in analoghi servizi;
- Conoscenze: Suite Microsoft Office; Capacità di utilizzo della piattaforma di CRM proposta; gestione del contatto; Conoscenza della lingua inglese; Ottime capacità relazionali (predisposizione ai rapporti interpersonali, approccio proattivo, flessibilità).



6.5. Operatore di contact center

L'Operatore di Contact Center opera, nel rispetto dell'organizzazione assegnata al servizio, applicando le proprie conoscenze ed abilità secondo le modalità definite al fine di raggiungere i livelli di servizio attesi e gli obiettivi di *customer satisfaction*.

E' responsabile del buon esito del contatto telefonico e della soddisfazione dell'Utente (cliente), valuta tutte le informazioni acquisite nel corso del contatto telefonico e le registra sulla piattaforma di CRM.

Attraverso la conoscenza delle tecniche di *problem solving* tende a "trasformare un cliente scontento in un cliente soddisfatto".

- Contatti: La posizione ha contatti con il Supervisore;
- Qualificazioni: Diploma di scuola media superiore;
- Esperienze lavorative: almeno 2 (due) anni di esperienza in analoghi servizi, preferibilmente nell'ambito di contratti per la Pubblica Amministrazione; partecipazione a gruppi di progetto di medie/grandi dimensioni; capacità di sviluppo dei rapporti interpersonali e di resistenza in situazioni di stress.
- Conoscenze Buona conoscenza dei Sistemi Operativi Microsoft Windows e della suite Microsoft Office; ottima conoscenza delle tecnologie connesse alle applicazioni web (es. configurazione dei browser per Internet/Intranet) e delle architetture, strumenti e modalità di funzionamento del Contact Center; Capacità di analisi e di approfondimento e conoscenza delle tecniche di *problem solving*.

6.6. Supervisore del servizio di contact center

Garantisce il presidio della qualità del servizio erogato, attraverso il supporto operativo alle risorse a lui affidate ed il coordinamento gestionale delle stesse, avvalendosi di strumenti di gestione quali il *coaching*, il *briefing*, etc.

Si occupa:

- del monitoraggio "*real time*" del Contact ai fini della corretta gestione dei carichi di lavoro, del soddisfacimento dei livelli di servizio, attraverso il monitoraggio continuo degli SLA, così da poter individuare immediatamente le azioni risolutive per fronteggiare eventuali difficoltà operative o inefficienze come, ad esempio, i picchi anomali di traffico e i disservizi tecnici;
- del reporting per la Stazione Appaltante al fine di verificare tutti gli indicatori di performance previsti;
- della pianificazione e dell'organizzazione;
- dell'integrazione con il III Livello.
- verifica il corretto disegno dei ruoli, delle funzioni e dei flussi, al fine di intraprendere azioni correttive relative all'organizzazione del servizio;
- effettua il monitoraggio degli standard qualitativi analizzando costantemente i dati statistici ed i report;

- fornisce indicazioni relative alle variazioni delle configurazioni dei sistemi, alle attivazioni o aggiornamenti di utenze e servizi, all'acquisizione di nuove risorse, alla pianificazione dei percorsi di formazione del personale del Contact Center di I e II Livello;
- assicura la predisposizione delle FAQ derivanti dalla sistematizzazione delle richieste pervenute e delle relative risposte, nonché l'aggiornamento della base della conoscenza;
- partecipa alla fase di formazione degli Operatori;
- effettua la supervisione in sala.

Tale profilo prevede:

- **Contatti:** La posizione ha contatti con le strutture interne preposte alla gestione dei servizi, con il Supervisore del servizio di Centralino, con il Responsabile di Progetto, nonché con il personale di Teramo Ambiente.
- **Qualificazioni:** Diploma di Laurea triennale o superiore;
- **Esperienze lavorative:** Almeno 5 (cinque) anni di esperienza in analoghi servizi con responsabilità gestionale della sala Operatori, valutazione delle competenze e delle prestazioni del team di Operatori affidato, monitoraggio e *coaching* degli Operatori al fine di supportarli nel superamento delle criticità e nella crescita professionale.
- **Conoscenze:** Buona conoscenza dei SO Microsoft Windows e della suite Microsoft Office, conoscenza dei processi di CRM, nonché degli aspetti organizzativi, procedurali e di integrazione del sistema con le strutture destinatarie, Competenze multidisciplinari ampie ed approfondite su prodotti e servizi ICT e sulla *front line* tecnologica, ottime capacità relazionali (predisposizione ai rapporti interpersonali, approccio proattivo, flessibilità), capacità di analisi e di approfondimento e conoscenza delle tecniche di *problem solving*, conoscenza delle tecniche di comunicazione, conoscenza della lingua inglese.

6.7. Responsabile di progetto

E' richiesto che il Fornitore indichi un Responsabile di Progetto che garantisca la qualità complessiva dei servizi erogati, gestisca gli stati avanzamento lavori, operi quale interfaccia unica, sia tecnica sia amministrativa, verso Teramo Ambiente e detenga poteri di delega all'interno dell'azienda tali da risolvere le potenziali criticità durante tutta la durata del Contratto.

Il Responsabile di Progetto dovrà essere il responsabile dell'intera struttura organizzativa proposta, avere una visione unica ed integrata dello stato dell'arte dell'insieme dei servizi oggetto della fornitura, delle attività e dei progetti evolutivi in corso; ricopre, inoltre, il ruolo di responsabile unico all'interno dell'organizzazione del Fornitore e nei confronti di Teramo Ambiente per quanto riguarda tutti gli aspetti inerenti la sicurezza.

Tale figura ha il compito di effettuare il monitoraggio costante dei dati di traffico, produrre elementi per la verifica dei livelli di servizio previsti contrattualmente e monitorare i livelli qualitativi complessivi del servizio.

Il Responsabile di Progetto rappresenta, inoltre, l'interfaccia con Teramo Ambiente ed assicura la qualità del servizio erogato attraverso la validazione dello stesso, individuando eventuali criticità ed i possibili aspetti di ottimizzazione del servizio stesso.

E' responsabile ultimo dell'integrazione dei processi afferenti i diversi livelli del servizio di Centralino e Contact Center.

- Contatti: la posizione ha contatti con i Supervisor preposti alla gestione dei servizi e riferisce al Referente di Teramo Ambiente responsabile del servizio e della *Governance* del Contratto;
- Qualificazioni: Laurea triennale o superiore;
- Esperienze lavorative: almeno 8 (otto) anni di esperienza, di cui almeno 4 (quattro) in analoghi servizi, preferibilmente nell'ambito di contratti erogati per la Pubblica Amministrazione in progetti analoghi; coordinamento di gruppi di lavoro;
- Conoscenze: buona conoscenza dei Sistemi Microsoft Windows e della suite Microsoft Office e similari; ottima conoscenza ed uso di tecniche e prodotti *software* per *Project Management* e *Risk Management*; tematiche applicative gestionali in ambito Contact Center e CRM; ottime capacità relazionali; capacità di analisi e di approfondimento e conoscenza delle tecniche di *problem solving*; conoscenza della lingua inglese.

6.8. Formazione

Il piano formativo complessivo dovrà prevedere un ciclo di formazione di avviamento ed un piano di formazione continua.

La parte del piano di formazione di avviamento dedicata agli Operatori di Centralino, che verrà erogata da formatori di Teramo Ambiente, verterà sull'organizzazione delle strutture, degli Uffici di Teramo Ambiente e relative competenze.

La parte del piano di formazione di avviamento dedicata agli Operatori di Contact Center, che sarà erogata da formatori di Teramo Ambiente, verterà sui servizi erogati dalla Stazione Appaltante e sulle relative procedure e protocolli. Tale formazione sarà effettuata all'interno del territorio del Comune di Teramo presso aule attrezzate messe a disposizione dal Fornitore e, in parte, presso i locali di Teramo Ambiente.

Dovrà essere garantita da parte del Fornitore una figura di riferimento, opportunamente formata da personale di Teramo Ambiente, che potrà coincidere con quella del Responsabile di Progetto, per gestire gli aggiornamenti formativi su tematiche generali o esigenze particolari, in maniera sistematica e durante tutto il periodo dell'affidamento, in modo da consolidare la formazione di avviamento garantendo il trasferimento delle conoscenze acquisite.

Per quanto riguarda la formazione continua, per ogni Operatore dovranno essere previste almeno sessioni trimestrali, opportunamente formalizzate e documentate, dedicate all'approfondimento ed aggiornamento delle tematiche indicate.

Le spese di rimborso al personale del Fornitore per eventuali trasferte saranno a totale carico del Fornitore stesso. Sarà facoltà di Teramo Ambiente, inoltre, organizzare in qualsiasi momento dell'anno sessioni formative relativamente ad argomenti e servizi di particolare rilevanza e/o complessità (come ad esempio

avvio di nuovi servizi, novità legislative o cambiamenti di procedure operative, tematiche di particolare interesse per gli Utenti, ecc.).

6.9. Adeguatezza delle risorse e valutazione

Il Fornitore garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, sia in fase di presa in carico dei servizi sia in caso di integrazioni e/o sostituzioni durante la fornitura stessa, rispondono ai requisiti minimi espressi nel presente Capitolato.

Per le risorse ritenute non adeguate, qualunque sia il ruolo ed il servizio di impiego, Teramo Ambiente procederà alla richiesta formale di sostituzione che dovrà avvenire entro e non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di ricezione della predetta richiesta.

Il Fornitore sarà tenuto, inoltre, a garantire la continuità del servizio, sostituendo tempestivamente il personale durante eventuali assenze non pianificate e comunque con altro personale di pari profilo professionale entro 2 (due) giorni lavorativi dal verificarsi dell'assenza.

In ogni caso, qualora il Fornitore sostituisca nel corso dell'appalto unità di personale con altre di pari livello, dovrà darne comunicazione a Teramo Ambiente con almeno 10 (dieci) giorni lavorativi di preavviso, inviando contestualmente i CV del personale destinato a sostituire le risorse, per le valutazioni del caso. Teramo Ambiente si riserva la possibilità di verificarne l'effettiva corrispondenza rispetto alle necessità del servizio.

Sarà, in ogni caso, compito del Fornitore curare la formazione dei nuovi Operatori subentranti.

Il Fornitore è, altresì, tenuto a mantenere il *turn-over* degli Operatori applicati sia sul front-end che sul back-end entro i limiti prestabiliti per il rispetto dell'indicatore di qualità di riferimento definito nell'Allegato B.

7. LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

La rilevazione dei livelli di servizio dovrà essere avviata contestualmente all'inizio delle attività oggetto del Contratto. A fronte di non conformità rispetto ai valori indicati, al Fornitore saranno applicate le penali, nei tempi e nei modi indicati nel Disciplinare di Gara.

Il Fornitore dovrà provvedere alla rilevazione, al reporting dei livelli di servizio ed alla contabilizzazione delle penali; i risultati delle suddette attività dovranno esser messi a disposizione di Teramo Ambiente, da parte del Fornitore 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.

Il Fornitore dovrà rendere disponibili a Teramo Ambiente tutti i dati utili per il monitoraggio in tempo reale degli SLA indicati, secondo viste i cui contenuti saranno concordati con Teramo Ambiente e per i quali si dovranno avanzare proposte in sede di offerta. L'accesso ai sistemi di *monitoring* dovrà essere via Web.

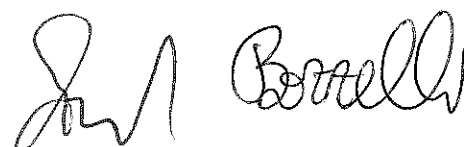
Teramo Ambiente si riserva, inoltre, ampia e insindacabile facoltà di verificare la qualità del servizio erogato anche attraverso *mystery call* gestite da esperti e tecnici di Teramo Ambiente o all'uopo designati, nonché attraverso apposite campagne di auditing.

I rapporti saranno trasmessi a Teramo Ambiente con cadenza mensile in formato cartaceo e su supporto informatico elaborabile da concordare (come ad esempio: Cartella Excel). Nel caso in cui i volumi in ingresso superino del 10% il volume atteso definito nei paragrafi precedenti, il calcolo dei livelli di servizio e il computo delle relative penali terrà conto della modifica dei valori di soglia indicati nella tabella riportata nel medesimo paragrafo.

Per ogni livello di servizio è di seguito indicata una tabella descrittiva che ne specifica: la misura da rilevare, la modalità di calcolo, il valore di soglia e il periodo di riferimento per il calcolo.

7.1. SLA infrastruttura tecnologica

SLA	Misure	Modalità di calcolo	soglia	Periodo di riferimento per il calcolo
ACD	% di funzionamento della componente telefonica	$1 - \frac{\sum_{i=1}^n (TF Di - TI Di)}{\text{tempo totale erogazione servizio}}$	≥99% service time offerto ≥90% rimanenti fasce orarie	mensile
IVR	% di funzionamento della componente IVR	$1 - \frac{\sum_{i=1}^n (TF Di - TI Di)}{\text{tempo totale erogazione servizio}}$	≥98% H24 e 7x7	mensile



CTI	% di funzionamento della componente CTI	$1 - \frac{\sum_{i=1}^n (TF Di - TI Di)}{\text{tempo totale erogazione servizio}}$	≥99% service time offerto ≥90% rimanenti fasce orarie	mensile
-----	---	--	--	---------

con

- TF Di : tempo di fine malfunzionamento i-esimo
- TI Di : tempo di inizio malfunzionamento i-esimo
- n : numero totale di malfunzionamenti

Il *service time* offerto, assunto come riferimento ai fini del calcolo degli SLA, è quello migliorativo eventualmente proposto dal Fornitore aggiudicatario in sede di presentazione dell'offerta rispetto al requisito minimo previsto da Capitolato, tale da garantire almeno la copertura di entrambi i servizi di Centralino e Contact Center nelle fasce orarie precedentemente indicate.

I minuti di malfunzionamento verranno imputati alla relativa fascia di riferimento, anche nel caso in cui il malfunzionamento nel suo complesso avvenga a cavallo tra le due fasce orarie.

Il malfunzionamento della componente telefonica potrà riguardare un qualsiasi sottosistema (centrale, connessione tra centrali, connessione agli apparati telefonici, etc.) tale da pregiudicarne la disponibilità. Nell'Offerta Tecnica dovrà essere descritto, in dettaglio, la sorgente e la modalità di estrazione delle informazioni necessarie per la rilevazione dei livelli di servizio relativi all'infrastruttura tecnologica.

7.2. SLA servizio di centralino

SLA	Misure	Modalità di calcolo	soglia	Periodo di riferimento per il calcolo
Accessibilità del servizio telefonico	Rapporto tra il tempo in cui è libera almeno una linea accesso al servizio e il tempo totale di orario di servizio dichiarato	(Tempo di disponibilità di almeno 1 canale di accesso) / (Minuti totali di servizio previsti)	≥97%	settimanale
Chiamate risposte	% di chiamate risposte dall'Operatore rispetto a quelle entrate in ACD	(Numero di chiamate risposte) / (Numero di chiamate totali in ingresso sull'ACD)	≥95%	settimanale
Chiamate risposte	% di chiamate per le quali il tempo di risposta	(Numero di chiamate risposte in 20 sec) /	≥95%	settimanale

entro 20 s	dell'Operatore è inferiore a 20 sec	(Numero di chiamate risposte)		
------------	-------------------------------------	-------------------------------	--	--

Il numero di chiamate totali in ingresso sull'ACD comprende anche il numero delle chiamate abbandonate. Nell'Offerta Tecnica dovrà essere descritta, in dettaglio, la modalità di estrazione delle informazioni necessarie per la rilevazione dei livelli di servizio del Centralino dal sistema ACD.

7.3. SLA servizio di contact center

Per quanto riguarda il canale telefonico e live chat:

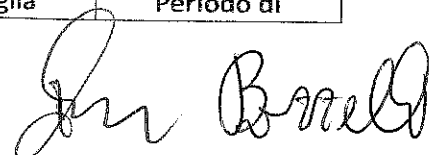
SLA	Misure	Modalità di calcolo	soglia	Periodo di riferimento per il calcolo
Accessibilità del servizio telefonico	Rapporto tra il tempo in cui è libera almeno 1 linea di accesso al servizio e il tempo totale di orario di servizio	(tempo di disponibilità di almeno 1 canale di accesso) / (tempo totale di servizio previsto)	≥97%	settimanale
Chiamate risposte	% di chiamate risposte	(numero di chiamate risposte) / (numero di chiamate totali in ingresso ACD)	≥90%	settimanale
Chiamate risposte entro 20 s	% di chiamate per le quali il tempo di risposta è inferiore a 20 s	(numero di chiamate risposte in 20 s) / (numero di chiamate risposte)	≥90%	settimanale
Chiamate risolte al primo contatto	% di chiamate risolte al primo contatto	(numero di chiamate risolte al primo contatto) / (numero di chiamate totali risposte)	≥80%	settimanale
Tempo medio di risoluzione al primo contatto	% di chiamate risolte al primo contatto entro 5 minuti	(numero di chiamate risolte entro 5 minuti al primo contatto) / (numero di chiamate totali risolte al primo contatto)	≥90%	settimanale

Relativamente allo SLA "Chiamate risposte entro 20 s", il tempo di attesa in coda viene misurato come il tempo intercorrente tra la risposta da parte dell'Operatore di Contact Center e l'ingresso della chiamata nella coda del Contact Center stesso.

Il numero di chiamate totali in ingresso sull'ACD comprende anche il numero delle chiamate abbandonate.

Per quanto riguarda i canali off-line:

SLA	Misure	Modalità di calcolo	soglia	Periodo di
-----	--------	---------------------	--------	------------



				riferimento per il calcolo
Tempo di presa in carico delle richieste off line	% di richieste off-line prese in carico entro 4 ore dalla ricezione	(numero di richieste offline prese in carico entro 4 ore dalla ricezione) / (numero di richieste off line totali pervenute nel periodo di riferimento)	≥80%	settimanale
Tempo medio di soluzione	% di richieste off line risolte entro 30 minuti	(numero di richieste off line risolte entro 30 minuti) / (numero di richieste off line totali risolte)	≥90%	settimanale
Tempo massimo di gestione delle richieste	% di richieste gestite entro 1 giorno	(numero richieste gestite entro 1 giorno) / (numero di richieste off line totali risolte)	≥99%	settimanale

Relativamente allo SLA "*Tempo di presa in carico delle richieste off-line*", il tempo di presa in carico è calcolato al netto dei tempi di non attività del servizio con Operatore.

Con riguardo, invece, allo SLA "*Tempo massimo di gestione delle richieste*" si precisa che il tempo di riferimento di 1 (un) giorno, viene calcolato a partire dalla presa in carico da parte dell'Operatore e per un periodo pari ad 8 (otto) ore lavorative anche non consecutive.

Ai fini del calcolo degli SLA "*Tempo medio di soluzione*" e "*Tempo massimo di gestione delle richieste*" non si considerano i tempi di lavorazione dei ticket trasferiti al III Livello.

A meno di casi particolari, precedentemente autorizzati dalla Stazione Appaltante, il trasferimento al III Livello è l'unico caso di sospensione ammesso ai fini del calcolo del tempo di risoluzione della richiesta off-line.

La rilevazione dei livelli di servizio del Contact Center, relativamente sia alle richieste pervenute tramite canale telefonico (o live chat) che a quelle ricevute in modalità off-line, dovrà avvenire attraverso i sistemi ACD e CRM.

Nell'Offerta Tecnica dovrà essere descritto, in dettaglio, la modalità di estrazione delle informazioni necessarie per la rilevazione dei livelli di servizio del Contact Center relativamente al canale telefonico/live chat e di ricezione in modalità off-line dei contatti.

7.4. Penali

Per ogni punto (o frazione) percentuale di scostamento in diminuzione dei valori di soglia indicati nel presente Capitolato, per ogni singolo livello di servizio, la Stazione Appaltante Ambiente applicherà le penali indicate nel Disciplinare di Gara.

8. MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

8.1. Ambienti di lavoro

I servizi di Centralino e Contact Center dovranno essere erogati, requisito essenziale, presso un centro operativo in cui saranno collocate le risorse umane, tecnologiche ed applicative, nella disponibilità del Fornitore entro 25 km dal centro del Comune di Teramo al fine di permettere un agevole accesso ai locali da parte del personale di Teramo Ambiente durante le attività di audit del servizio.

Fanno eccezione le risorse che saranno dislocate presso Teramo Ambiente per quelle attività di supporto agli Utenti che richiedono l'accesso ai servizi informatici di Teramo Ambiente e per le attività di raccordo tra II e III Livello del Contact Center.

Il coordinamento e la supervisione delle risorse dislocate presso Teramo Ambiente, sarà a totale carico del Fornitore, che provvederà a ciò sia attraverso una opportuna organizzazione del gruppo di lavoro che attraverso gli strumenti messi a disposizione dal sistema di CRM.

L'indicazione di tale sede deve essere riportata nella relazione tecnica da produrre in sede di offerta.

La sede operativa dovrà risultare nella disponibilità giuridica dell'Affidatario ed adeguatamente attrezzata, allestita e connessa prima dell'avvio del servizio.

8.2. Fasi di erogazione della fornitura

8.2.1. Start up

A partire dalla data di stipula del contratto, il Fornitore dovrà provvedere:

- alla presa in carico dei servizi, con il supporto di Teramo Ambiente, per il trasferimento della KB e delle conoscenze necessarie al corretto svolgimento dei servizi richiesti o per collaborare alla soluzione di eventuali problemi di particolare rilevanza;
- alla formazione degli Operatori;
- alla predisposizione dell'infrastruttura.

Le attività di presa in carico dei servizi saranno effettuate presso la sede di Teramo Ambiente e consisteranno in riunioni di lavoro, esame della documentazione con assistenza di personale esperto, eventuale affiancamento nell'operatività quotidiana condotta dal fornitore uscente. Il Fornitore sarà tenuto in tale periodo ad acquisire il *know-how* necessario all'espletamento dei servizi e delle attività.

Le modalità di fruizione e la relativa pianificazione di tale addestramento dovranno essere concordate con Teramo Ambiente, eventualmente tenendo conto di proposte che il Fornitore effettuerà in sede di offerta.

La fase di start up non potrà superare la durata massima di 30 (trenta) giorni solari e antecede la data di inizio attività. Per tutto il periodo di presa in carico della fornitura, il Fornitore non percepirà alcun corrispettivo.

8.2.2. Collaudi e inizio attività

I servizi oggetto della presente fornitura saranno sottoposti a collaudo da parte di personale di Teramo Ambiente, sulla base del piano di test predisposto congiuntamente. Si procederà ad un test funzionale dei servizi descritti nel presente Capitolato, sottoponendo a collaudo anche le infrastrutture tecnologiche, necessarie per supportare l'erogazione del servizio in modo rispondente ai requisiti richiesti.

Il Fornitore provvederà, con mezzi, materiali e personale specializzato proprio, a:

- supportare l'esecuzione dei test di collaudo del servizio;
- compilare il verbale di collaudo in cui sono tracciate tutte le attività eseguite nel corso del collaudo.

Nel caso di esito negativo del collaudo, Teramo Ambiente applicherà una penale per il mancato rispetto dei tempi di avvio dei servizi, secondo quanto contenuto nel Disciplinare di Gara e la correzione dell'anomalia dovrà avvenire comunque entro un massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di completamento del test, risultante da apposito verbale.

Il verbale di collaudo con esito positivo sancisce la data di inizio attività, nella quale l'erogazione dei servizi dovrà passare al Fornitore subentrante senza soluzione di continuità con il servizio precedente.

8.2.3. Fine fornitura

Negli ultimi 60 (sessanta) giorni solari di validità del Contratto, o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, il Fornitore dovrà fornire al personale di Teramo Ambiente, o a terzi da essa designati, il trasferimento dei dati e del *know-how* sulle attività condotte, al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile.

Il periodo di affiancamento sarà organizzato secondo modalità da concordare con Teramo Ambiente e potrà prevedere sessioni riassuntive, sessioni di lavoro congiunto, presentazioni, tavole rotonde, etc.

L'attività di affiancamento potrà essere richiesta anche nell'arco dei 12 (dodici) mesi successivi alla scadenza del Contratto.

8.2.4. Esecuzione e controllo

L'esecuzione ed il controllo della fornitura dovrà avvenire con un'attività continua di pianificazione e consuntivazione di cui il Piano di Lavoro è lo strumento di riferimento. Il Fornitore dovrà mantenere aggiornata Teramo Ambiente sull'andamento generale dei servizi, informandola tempestivamente su eventuali scostamenti di rilievo dei volumi di traffico rispetto al carico previsto, su eventuali azioni da intraprendere in caso di mancato raggiungimento degli SLA, nonché per condividere con Teramo Ambiente stessa eventuali modifiche alla configurazione in essere che dovessero rendersi necessarie.

Ferma restando la necessità di assicurare il rispetto dei livelli di servizio contrattualizzati su base settimanale/mensile, la consuntivazione delle attività svolte dovrà essere predisposta dal Fornitore mensilmente nella sezione Stato Avanzamento Lavori di ciascun Piano di Lavoro relativamente a ciascun servizio.

Il Piano di Lavoro generale comprensivo della pianificazione delle attività di subentro dovrà essere consegnato entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di stipula del Contratto.

Tale piano dovrà includere, la descrizione della configurazione del servizio in termini di infrastruttura, risorse umane e procedure, comprensivo di tutte le attività iniziali (es. presa in carico dei servizi,

predisposizione delle soluzioni/migliorie offerte, predisposizione documentazione della qualità, etc), con indicazione delle modalità e della tempistica di disponibilità ed attivazione delle singole componenti.

Relativamente alla componente operativa, si precisa che il Piano di Lavoro dovrà riportare l'indicazione della esatta composizione del team che il Fornitore intende impiegare con riferimento ai CV consegnati, alla figura professionale, alla percentuale stimata di impiego. Eventuali modifiche di questi dati genereranno un aggiornamento del Piano di Lavoro che dovrà essere approvato dalla Stazione Appaltante.

Sarà cura del Fornitore proporre e concordare con Teramo Ambiente ogni eventuale ripianificazione delle attività, aggiornando il Piano di Lavoro. Tale ripianificazione dovrà essere formalizzata in modo analogo a quanto già previsto per il piano iniziale. Ciò si applica anche alle attività legate alle migliorie proposte in offerta (strumenti, *tools*, soluzioni, sistemi, etc.).

I Piani di Lavoro modificati saranno sottoposti all'approvazione di Teramo Ambiente.

Il Piano di Lavoro e le sue modifiche, come formalizzate nelle forme descritte, rappresenteranno l'impegno del Fornitore, accettato da Teramo Ambiente, su stime, programmazione delle attività e relative date di consegna dei *deliverables*.

Successivamente alla redazione del Piano di Lavoro generale, il Fornitore dovrà predisporre con cadenza mensile i successivi aggiornamenti del Piano di Lavoro stesso, che dovranno anche contenere la consuntivazione dei servizi erogati nella apposita sezione denominata Stato Avanzamento Lavori. I Piani di Lavoro dovranno essere consegnati entro 5 (cinque) giorni lavorativi dal termine del mese solare di riferimento e saranno sottoposti all'approvazione di Teramo Ambiente.

Teramo Ambiente si riserva, inoltre, di verificare lo stato di avanzamento delle attività anche presso la sede del Fornitore. In tal caso il Fornitore dovrà essere disponibile ad incontri/visite di Teramo Ambiente o di personale da essa delegato, finalizzate alla verifica del reale stato di avanzamento della attività, dell'effettivo utilizzo del mix di figure professionali dispiegate rispetto a quelle previste contrattualmente, dello stato di implementazione ed utilizzo delle soluzioni, metodologie e processi offerti.

Teramo Ambiente si riserva, inoltre, di verificare in ogni momento la corretta esecuzione dei servizi anche attraverso:

- richiesta dei log di sistema;
- accesso ai sistemi.

Al fine di garantire la regolare ed efficace esecuzione dei servizi, nonché le attività sopra descritte, il Fornitore dovrà individuare un Responsabile di Progetto, sulla base di quanto specificato nel paragrafo specifico dedicato a tale figura, che rappresenti l'interfaccia diretta con la Stazione Appaltante e sia responsabile del corretto funzionamento del centro operativo e, in generale, di tutte le risorse anche quelle eventualmente dislocate presso la sede di Teramo Ambiente, nonché dell'erogazione dei servizi nel rispetto degli standard qualitativi concordati.

8.2.5. Monitoraggio dei servizi e reportistica

Il Fornitore dovrà garantire per tutta la durata del Contratto la sistematica produzione di reportistica riguardante dati telefonici (volumi, curve di traffico, tempi di attesa, durata delle chiamate, etc.), distinta tra Centralino e Contact Center, nei modi e nei tempi indicati di seguito.

Le analisi statistiche, necessarie ai fini della comprensione dettagliata dell'andamento della domanda di servizio e del livello di servizio offerto, saranno di tipo *real-time* e storico, come di seguito descritto. In particolare, il monitoraggio dei servizi di Centralino e di Contact Center dovrà consentire:

- il tracciamento di tutti i dati necessari alla rendicontazione dei livelli di servizio contrattualizzati;
- l'elaborazione di analisi e statistiche relative all'andamento dei servizi in tempo reale, visualizzabili anche in formato grafico, relative ai principali parametri che influenzano il livello di servizio, evidenziando opportunamente l'eventuale superamento di valori di soglia prefissati. Oltre alla disponibilità di formati predefiniti dovrà essere possibile creare viste personalizzate del funzionamento del Centralino e del Contact Center, tramite strumenti di tipo interattivo e di facile utilizzo;
- l'elaborazione e l'analisi di dati e serie storiche relativi all'andamento del servizio del Centralino e del Contact Center, visualizzabili anche in formato grafico, secondo diversi criteri di aggregazione e relativi all'intero andamento dei servizi.

L'insieme minimo dei possibili criteri di aggregazione dovrà essere il seguente:

- complessivo;
- temporale di dettaglio, ovvero a livello giornaliero, settimanale, mensile, annuale almeno sui seguenti contenuti:
 - andamento temporale del numero di richieste in ingresso (domanda di servizio);
 - numero delle chiamate ricevute per fascia oraria;
 - durata media delle conversazioni;
 - tempi medi di risposta e di attesa in coda;
 - esito delle chiamate in ingresso: chiamate che hanno ottenuto risposta, chiamate abbandonate, chiamate perse;
 - numero di Operatori presenti e disponibili e numero di ore Operatore effettive;
 - percentuale di occupazione delle linee in ingresso;
 - numero e destinazione delle chiamate in outbound.

Limitatamente al servizio di Contact Center, dovrà essere possibile aggregare le richieste di servizio anche sulla base dei seguenti criteri di classificazione:

- tematica oggetto della richiesta, in riferimento alle categorie che saranno individuate all'interno del KM; dovrà essere disponibile anche una sotto-classificazione delle medesime, opportunamente supportata dal CRM, importante ai fini della navigazione del KM. La classificazione puntuale delle richieste di supporto pervenute costituirà parte essenziale del Contratto di servizio essendo necessaria ai fini delle analisi successive che Teramo Ambiente effettua sui ticket per il miglioramento delle proprie procedure amministrative e dei propri sistemi informatici.
- profilo di appartenenza dell'Utente.

Le applicazioni e gli strumenti utilizzati per la produzione dei report dovranno consentire l'esportazione dei dati in un formato elaborabile (esempio: Excel) concordato con Teramo Ambiente e la possibilità di inoltrare via posta elettronica di set di report. Dovrà essere consentita anche la fruizione on-line della reportistica operativa congiuntamente definita.

Il Fornitore dovrà produrre e mettere a disposizione di Teramo Ambiente, con cadenza mensile, un set di report di tipo direzionale che riportino almeno le seguenti informazioni:

- andamento complessivo del traffico in ingresso;
- andamento complessivo del carico sul Centralino e sui diversi livelli di Contact Center;
- distribuzione delle richieste di servizio per categoria di Utente e per tematica;
- livelli di servizio erogati;
- dimensione equivalente del servizio (*Full Time Equivalent, FTE*), ovvero lo staff che sarebbe stato necessario per fronteggiare il carico di lavoro effettivo relativo al periodo di riferimento.

Su richiesta di Teramo Ambiente il Fornitore dovrà predisporre prospetti contenenti informazioni di riepilogo relative all'intera fornitura.

Le informazioni da fornire e il relativo formato saranno congiuntamente concordate.

8.3. Rilievi

I rilievi possono essere emessi dalla Stazione Appaltante anche per il tramite del Responsabile per l'esecuzione del contratto e/o da strutture di Teramo Ambiente preposte o di supporto al controllo e/o monitoraggio della fornitura e sono formalizzati attraverso una nota in caso di mancato rispetto degli obblighi contrattuali o di scostamenti rispetto ai valori di soglia degli indicatori di qualità riportati nell'Allegato B.

Il Fornitore dovrà fornire fondate e oggettive giustificazioni entro 3 (tre) giorni lavorativi dall'emissione della nota di rilievo. Trascorso tale termine, ovvero in caso di giustificazioni non accoglibili, saranno irrogate le penali previste.

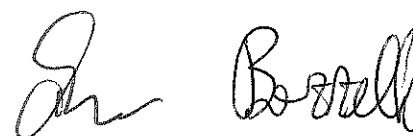
8.4. Miglioramento delle performance

Il processo di miglioramento prevede un'attività di un monitoraggio dei servizi erogati in termini di:

- rispetto degli SLA contrattuali;
- analisi delle criticità emerse durante l'erogazione del servizio;
- individuazione di aree potenziali per l'estensione del servizio, a seguito della classificazione delle richieste di supporto pervenute;
- individuazione di nuovi canali di interazione con l'Utente.

Nel periodo di erogazione dei servizi saranno previste, da parte di Teramo Ambiente, sia attività di *follow-up* che un sistema di monitoraggio dei servizi volti all'individuazione delle criticità ed alla messa a punto delle conseguenti azioni correttive, funzionali al "*training*" delle risorse ed al "*tuning*" delle procedure adottate.

Il Fornitore dovrà impegnarsi a collaborare per l'individuazione e l'implementazione delle azioni di miglioramento necessarie alla rimozione di eventuali motivi di insoddisfazione da parte degli Utenti che dovessero emergere nel corso dell'erogazione dei servizi, sia attraverso i reclami pervenuti che in base ad eventuali indagini di *customer satisfaction* effettuate su richiesta di Teramo Ambiente.



8.5. Gestione dell'overflow

E' possibile che nel corso del periodo di vigenza contrattuale si verifichino degli afflussi di chiamate imprevisti di significativa entità, generalmente indotti da modifiche al quadro normativo o dall'introduzione di nuovi servizi. In questi casi si potranno verificare dei fenomeni di overflow, ovvero degli afflussi di chiamate superiori al dimensionamento previsto. La misurazione dell'incremento avverrà al termine del mese solare in cui si è verificato l'overflow.

Qualora l'entità della variazione superi il 10% del dimensionamento previsto, il Fornitore avrà diritto a considerare nel calcolo dei livelli di servizio interessati, una riduzione del valore di soglia del relativo SLA, nella misura di seguito descritta: per ogni aumento del 10% dei volumi di traffico è prevista una corrispondente diminuzione del valore di soglia del relativo SLA dell'1%, arrotondato al valore intero.

Nel caso l'overflow imprevisto si riveli superiore al 100% dei tentativi di contatto medi nell'unità di tempo, il Fornitore dovrà immediatamente concordare con Teramo Ambiente i tempi di ripristino del servizio secondo le condizioni contrattuali.

8.6. Scambio di comunicazioni

Ogni comunicazione formale relativa alla gestione ed all'esecuzione del Contratto dovrà essere indirizzata all'attenzione del Responsabile dell'esecuzione del contratto. La consegna dei supporti ottici/elettronici con dati relativi alla fornitura dovrà essere accompagnata da una comunicazione scritta al Direttore dell'esecuzione.

Qualora Teramo Ambiente rilevi nella documentazione consegnata anomalie tali da impedirne l'approvazione, il Fornitore avrà a disposizione 5 (cinque) giorni lavorativi per procedere alle correzioni e alla successiva ritrasmissione. Quanto sopra potrà subire evoluzioni derivanti dall'introduzione di strumenti automatici a ciò deputati.

8.7. Qualità

8.7.1. Assicurazione qualità

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste il Fornitore dovrà:

- rispettare i principi di assicurazione e di gestione della qualità della norma EN ISO 9001;
- attenersi ed essere conforme a quanto previsto dal Piano della Qualità Generale ed eventuali suoi aggiornamenti, approvati dal proprio Sistema di Gestione della Qualità.

Il Piano della Qualità Generale, quale documento descrittivo delle caratteristiche qualitative cui deve sottostare l'intera fornitura, dovrà essere consegnato entro 20 (venti) giorni lavorativi dalla data di stipula. In caso di revisioni della configurazione del servizio, il Fornitore dovrà procedere all'aggiornamento del Piano della Qualità Generale, integrandolo con la descrizione delle eventuali modalità realizzative nel rispetto degli obiettivi propri della fornitura. Il Piano della Qualità Generale dovrà essere aggiornato, inoltre, a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera o, comunque, su richiesta di Teramo Ambiente, ogni qualvolta lo reputi opportuno; il documento dovrà essere riconsegnato aggiornato nella sua interezza, e non per le sole parti variate, e dovrà essere possibile individuare le modifiche effettuate.

L'approvazione del Piano della Qualità Generale e di suoi eventuali aggiornamenti, da parte del Direttore dell'esecuzione del Contratto, dovrà sempre essere esplicita e non potrà essere per tacito assenso.

Il documento dovrà essere, quindi, concordato con il Direttore dell'esecuzione, recependo le eventuali osservazioni che saranno comunicate formalmente. Il Piano della Qualità Generale sarà redatto dal Fornitore e costituirà il riferimento per le attività di verifica e validazione dal medesimo svolte, all'interno dei propri gruppi di lavoro.

8.7.2. Indicatori di qualità

Il profilo di qualità richiesto dalla fornitura ed i relativi indicatori di qualità sono riportati nell'Allegato B del presente Capitolato.

Nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, valori di soglia migliorativi rispetto a quelli richiesti da Teramo Ambiente per gli indicatori di qualità, essi saranno assunti come base di riferimento per il Piano della Qualità Generale.

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità (IQ) potrà essere riesaminato su richiesta di Teramo Ambiente; il riesame potrà derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di stipula del Contratto e/o dall'adeguamento delle metodologie atte alla rilevazione dei singoli IQ che sono risultate non efficaci.

Il mancato rispetto dei valori di soglia migliorativi degli IQ proposti dal Fornitore in sede di offerta ed accettati da Teramo Ambiente, comporterà la notifica di rilievi formali.

Le modalità di calcolo e gli algoritmi applicati per i singoli IQ, fermi restando i requisiti di misura espressi per ciascuno di essi, dovranno essere indicati nel Piano di Qualità Generale proposto dal Fornitore ed approvato da Teramo Ambiente.

Il Fornitore è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli IQ per tutta la durata contrattuale attraverso report periodici e a mantenere disponibile, presso la propria sede, tutta la documentazione atta a comprovare quanto dichiarato.

8.7.3. Garanzia per eventuali sviluppi applicativi

Tutto il software eventualmente sviluppato nell'ambito dell'erogazione dei servizi dovrà essere dispiegato privo di anomalie. Qualora eccezionalmente venissero riscontrati bachi o difetti si precisa che il Fornitore sarà tenuto tempestivamente, senza alcun onere aggiuntivo, a garantirne la correzione per tutto il periodo di erogazione dei servizi e comunque per i 12 (dodici) mesi successivi al rilascio del software.

Tale obbligo vale anche nel caso di risoluzione anticipata del Contratto relativamente al software eventualmente sviluppato negli ultimi 12 (dodici) mesi di erogazione dei servizi.

8.8. Obblighi di riservatezza ed adempimenti privacy

Poiché l'esecuzione del servizio potrà comportare il trattamento di dati personali di cui Teramo Ambiente è Titolare, il Fornitore si impegna ad accettare la nomina a "Responsabile del trattamento" esterno ai sensi dell' art. 29 del D. Lgs 196/03, "Codice in materia di protezione dei dati personali", a trattare i dati personali conferiti in linea con le istruzioni impartite dal Titolare del trattamento e comunque conformemente al disposto del Codice di cui sopra, tra cui l'adozione delle idonee misure di sicurezza ivi previste.

Nel corso dell'erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato, il Fornitore potrà, inoltre, incorrere nel trattamento di informazioni riservate. Il Fornitore si impegna quindi a mantenere la confidenzialità di tali informazioni e a non utilizzarle, anche un volta cessata l'efficacia del contratto, per finalità diverse dagli



obiettivi del servizio qui specificati, sottoscrivendo un apposito accordo di riservatezza con Teramo Ambiente.

ALLEGATO A: Dati storici

In questa appendice vengono riportati alcuni dati relativi al servizio attualmente in essere che, come evidenziato, inerisce esclusivamente i servizi di igiene urbana della Stazione Appaltante, laddove il presente capitolato ha ad oggetto tutti i servizi (igiene urbana, sportello TIA/TARI, sportello servizi cimiteriali, Verifica impianti termici, segnaletica stradale, verde pubblico) erogati da Teramo Ambiente.

Analisi traffico inbound dal 03/07/2017 al 08/07/2017

Statistiche chiamate

Sequenza: **Completate** da: **03/07/2017 00:00** a: **08/07/2017 23:59** **Descr:** **Intest:**

Sequ	Reati			Chiamate					Tempi					Perf. (top)	Frequ. media (top)	Qual. serv.
	Abn.	Assi.	Min.	Media	Max.	Resp.	Abband.	Segn. inf. resp.	Com.	Costo medio	Attese media	Attese media attuar.	Ch. in attesa			
1556	2	1.43	3	0.52	394	374	75	0	17.10.42	1.02.42	0.30.25	0.03.14	0.00.00	94.67%	1.94	81.82%

Tabella dati
 Chiama in corso
 Tempi di attesa
 Percentuale risposte
 Frequenza media: 1.94

Statistiche chiamate

Filiale: Campagna: da: a:

Rete	Ingressi			Chiamate					Uscite					Tot. Ingressi	Tot. Uscite	Rete		
	Min	Sec	Terz	Min	Sec	Terz	Abband.	Int. resp.	Costo	Costo medio	Costo medio	Costo medio	Costo medio				Costo medio	
716	2	0:22	4	5:53	42	56	8	0	0:04:24	0:13:59	0:18:03	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	100.00%	1:00	65.00%

Tabelle dati: [Chiamate ricevute](#) [Chiamate effettuate](#) [Chiamate in attesa](#) [Chiamate perse](#) [Chiamate in arrivo](#)

Statistiche chiamate

Filiale: Campagna: da: a:

Rete	Ingressi			Chiamate					Uscite					Tot. Ingressi	Tot. Uscite	Rete	
	Min	Sec	Terz	Min	Sec	Terz	Abband.	Int. resp.	Costo	Costo medio	Costo medio	Costo medio	Costo medio				Costo medio
716	2	1:04	4	5:51	55	81	0	0	2:14:50	0:17:21	0:18:58	0:00:00	0:00:00	0:00:00	68.00%	1:00	77.00%

Tabelle dati: [Chiamate ricevute](#) [Chiamate effettuate](#) [Chiamate in attesa](#) [Chiamate perse](#) [Chiamate in arrivo](#)

John Borrell

ats

Statistiche chiamate

Frequenza: Campagna: da: a:

154

Diplo	Stato								Tempo							Perc. media att.	Qual. att.
	Att.	Med.	Att.	Med.	Att.	Med.	Att.	Med.	Tempo att.	Tempo med.	Tempo att.	Tempo med.	Tempo att.	Tempo med.			
154	1	1.67	4	0.33	36	37	0	0	1.39.45	0.22.50	0.27.20	0.28.01	0.28.04	01.87%	1.00	70.14%	

Stato att.
 Stato med.
 Stato att.
 Stato med.
 Stato att.
 Stato med.

ats

Statistiche chiamate

Frequenza: Campagna: da: a:

154

Diplo	Stato								Tempo							Perc. media att.	Qual. att.
	Att.	Med.	Att.	Med.	Att.	Med.	Att.	Med.	Tempo att.	Tempo med.	Tempo att.	Tempo med.	Tempo att.	Tempo med.			
154	0	1.65	5	0.40	32	34	0	0	1.39.45	0.22.51	0.27.20	0.28.01	01.85%	1.00	70.14%		

Stato att.
 Stato med.
 Stato att.
 Stato med.
 Stato att.
 Stato med.

ats

Statistiche chiamate

Frequenza: 1244 Campagna: Area: Area:

Tempo	Stato			Chiamata				Stato del rec.	Data	Tempo			Estr. da archivio	Perf. temp.	Ripet. operat.	Stato call.	
	Atte	Miss	Resp	Medio	Minori	Major	Abband.			Chiam.	Chiam. involto	Chiam. involto					Chiam. involto
1244	1	1243	1	1241	52	52	0	0	12/07/17	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00

Tabella dati: 1. Chiamate ricevute 2. Temp. di risposta 3. Percentuale risposta 4. Percentuale tempo di risposta

ats

Statistiche chiamate

Frequenza: 1244 Campagna: Area: Area:

Tempo	Stato			Chiamata				Stato del rec.	Data	Tempo			Estr. da archivio	Perf. temp.	Ripet. operat.	Stato call.	
	Atte	Miss	Resp	Medio	Minori	Major	Abband.			Chiam.	Chiam. involto	Chiam. involto					Chiam. involto
1244	1	1243	1	1241	52	52	0	0	12/07/17	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00

Tabella dati: 1. Chiamate ricevute 2. Temp. di risposta 3. Percentuale risposta 4. Percentuale tempo di risposta

Chiamate ricevute dal 05/06/2017 al 10/07/2017

John Borzell

Statistiche chiamate

Frequenza: Campagna: da: a:

15M 2020/09/17 08:00 2020/09/17 23:59 Cance Reset

Ragione	Stato			Chiamate					Tempo					Perc. media	Qual. serv.	
	Max	Min	Med	Rich.	Ricev.	Resp.	Abband.	Trasf. inf. sup.	Conv.	Costo medio	Altrez medio	Altrez medio abbas.	Ch. in attesa			Perc. resp.
1421	3	1/0	3	1/0	304	427	83	0	2473/30	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	83.33%	1/10	93.12%

Tabella dati
 Chiamate ricevute
 Tempo di chiamata
 Percentuale risposta
 Ponderate media in crescita

Statistiche chiamate

Frequenza: Campagna: da: a:

15M 2020/09/17 08:00 2020/09/17 23:59 Cance Reset

Ragione	Stato			Chiamate					Tempo					Perc. media	Qual. serv.	
	Max	Min	Med	Rich.	Ricev.	Resp.	Abband.	Trasf. inf. sup.	Conv.	Costo medio	Altrez medio	Altrez medio abbas.	Ch. in attesa			Perc. resp.
160	3	2/0	3	1/0	97	84	10	0	621/42	0.0409	0.0000	0.0000	0.0000	86.52%	1/11	94.05%

Tabella dati
 Chiamate ricevute
 Tempo di chiamata
 Percentuale risposta
 Ponderate media in crescita

John Bottelli

Statistiche chiamate

Frequenza: Campagna: da: a:

15A - 08/04/2017 04:00 - 08/04/2017 23:59 - Cerca - Reset

Riga	Mese			chiamate				Tempo					Peri. (sec)	Posiz. media (sec)	Qual. (sec)	
	Max	Medi	Min	Media	Avanz.	Stop.	Abband.	Int. sup.	Chiam.	Costo medio	Attesa media	Attesa media attesa				Ch. in attesa
016	0	107	0	1.04	151	00	41	0	100.00	0.0471	0.21.25	0.00.00	0.00.00	64.20%	1.47	50.51%

Tabella dati
 Chiamate ricevute
 Tempo di chiamata
 Performance risposta
 Performance media in attesa

Statistiche chiamate

Frequenza: Campagna: da: a:

15A - 07/04/2017 04:00 - 07/04/2017 23:59 - Cerca - Reset

Riga	Mese			chiamate				Tempo					Peri. (sec)	Posiz. media (sec)	Qual. (sec)	
	Max	Medi	Min	Media	Avanz.	Stop.	Abband.	Int. sup.	Chiam.	Costo medio	Attesa media	Attesa media attesa				Ch. in attesa
016	0	107	0	1.04	81	00	0	0	100.00	0.03.06	0.01.25	0.14.57	0.00.00	82.34%	1.05	79.16%

Tabella dati
 Chiamate ricevute
 Tempo di chiamata
 Performance risposta
 Performance media in attesa



Statistiche chiamate

Frequenza: **Campagna** da **12/11/2017 06:00** a **12/11/2017 23:59**

Metrica	Mese								Giornate							
	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
12/11	3	102	4	0.00	03	03	03	03	03	03	03	03	03	03	03	

Tabella dati
 Chiama in arrivo
 Tempo di chiamata
 Percentuale risposta
 Partizione scelta in entrata

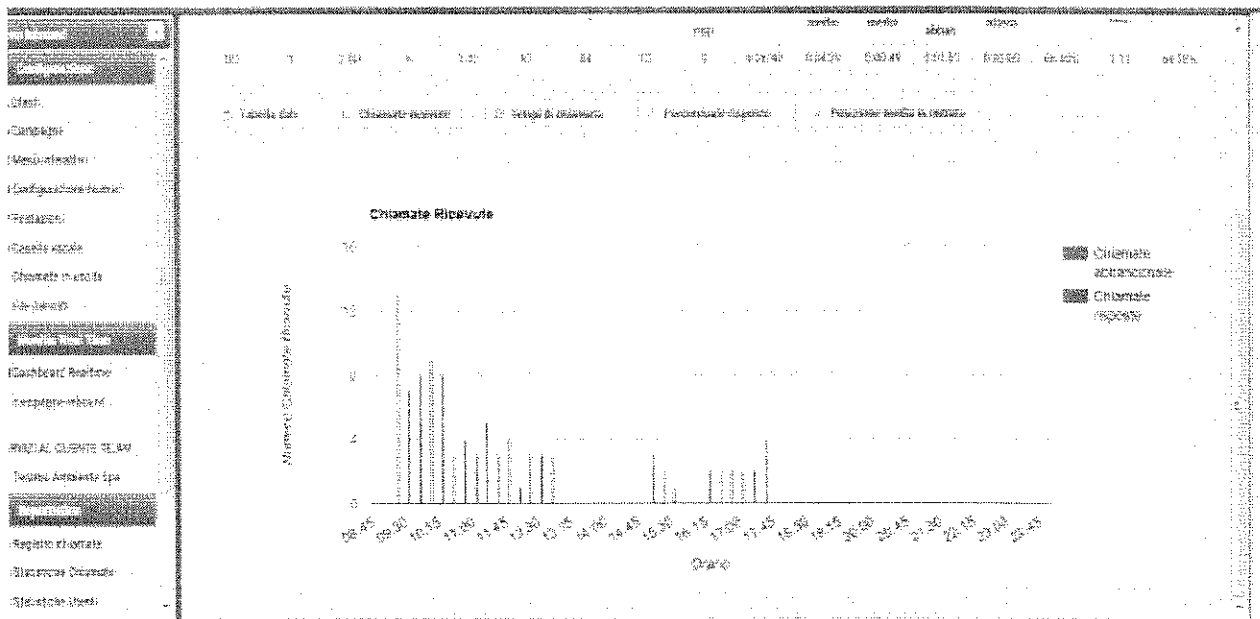
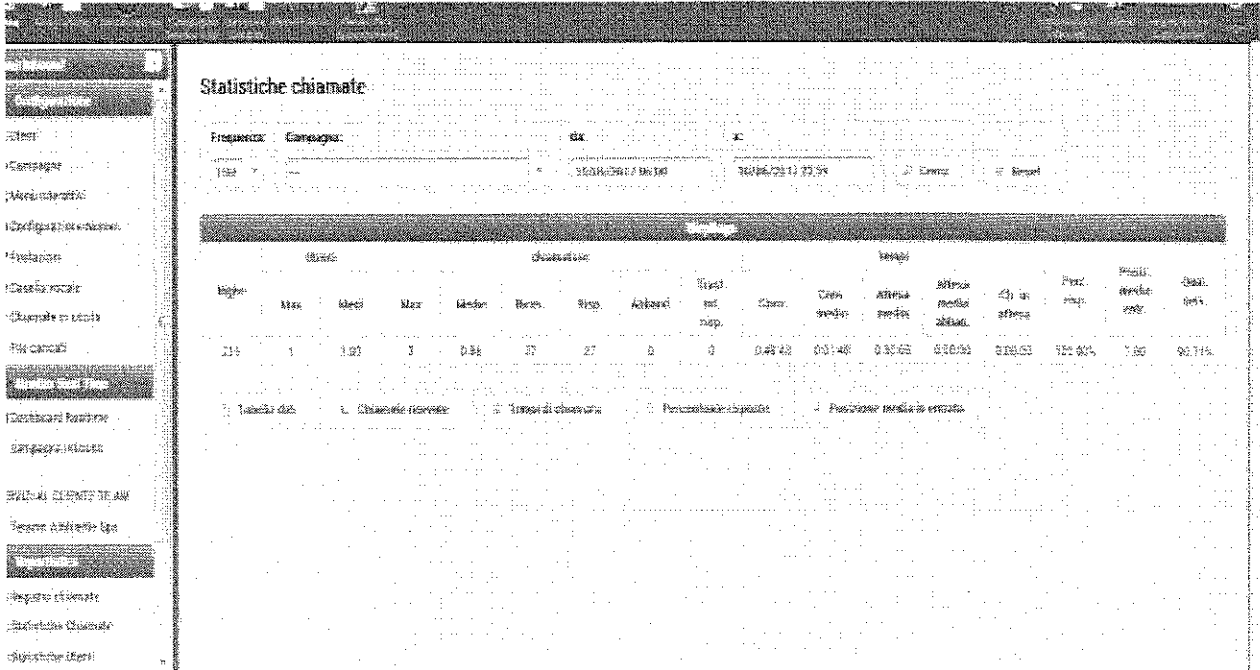
Statistiche chiamate

Frequenza: **Campagna** da **04/10/2017 06:00** a **04/10/2017 23:59**

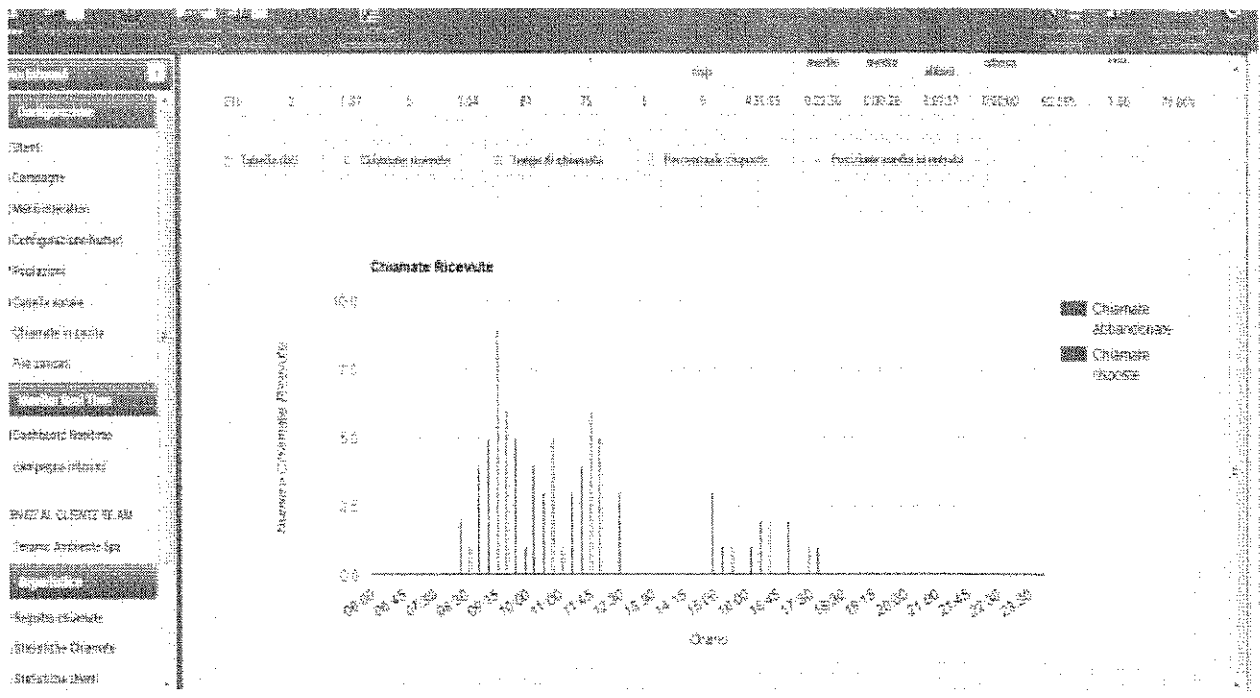
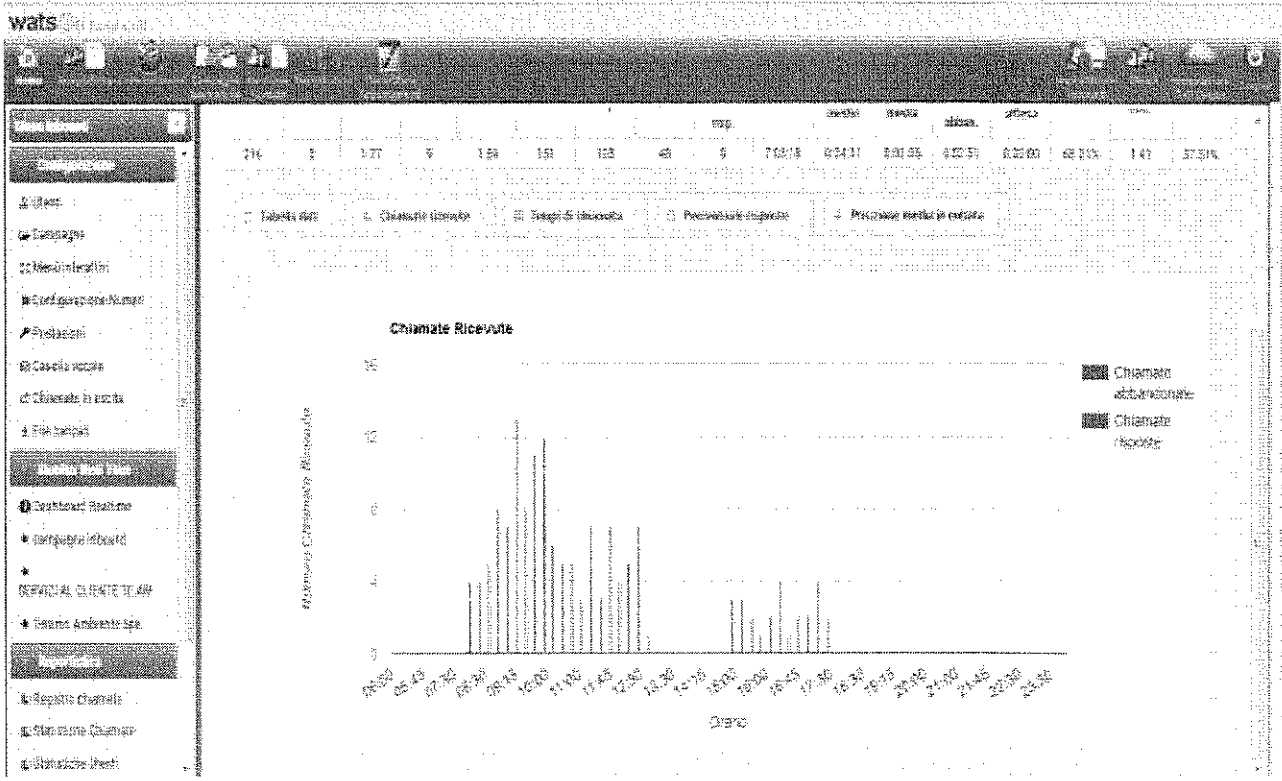
Metrica	Mese								Giornate							
	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
04/10	3	102	4	0.00	03	03	03	03	03	03	03	03	03	03	03	

Tabella dati
 Chiama in arrivo
 Tempo di chiamata
 Percentuale risposta
 Partizione scelta in entrata

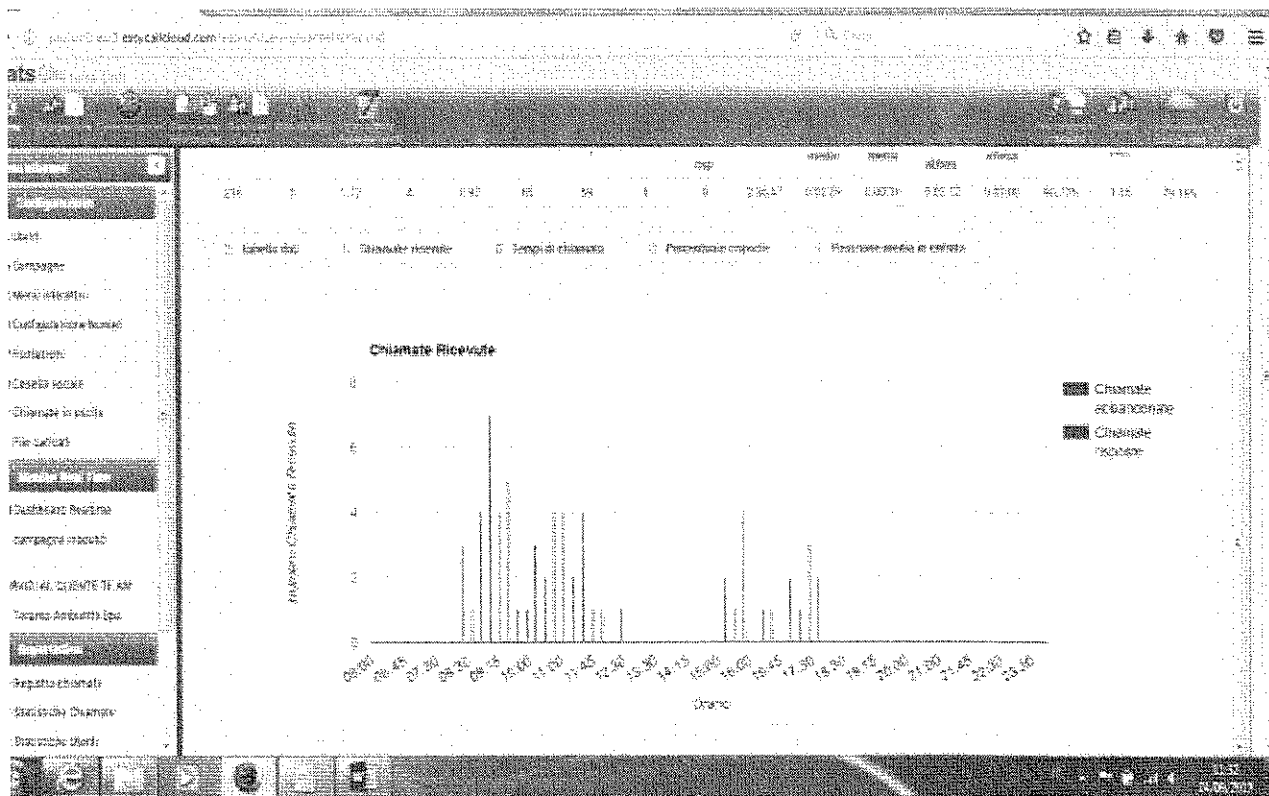
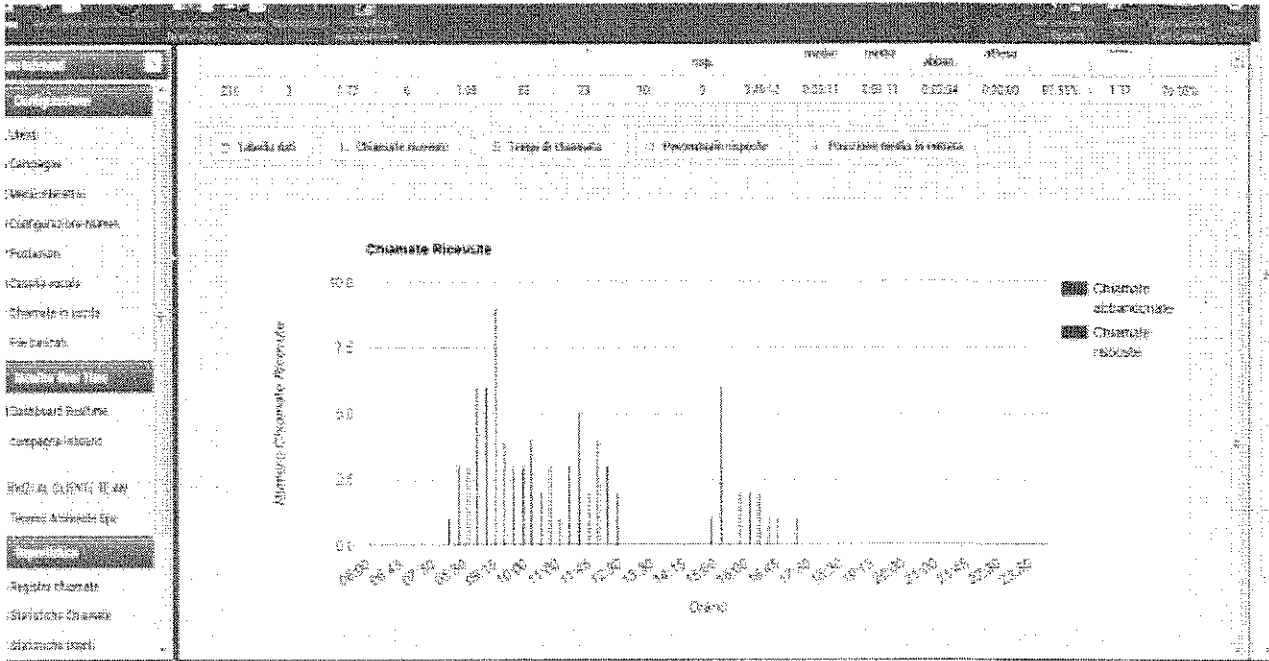
Im Bottelli



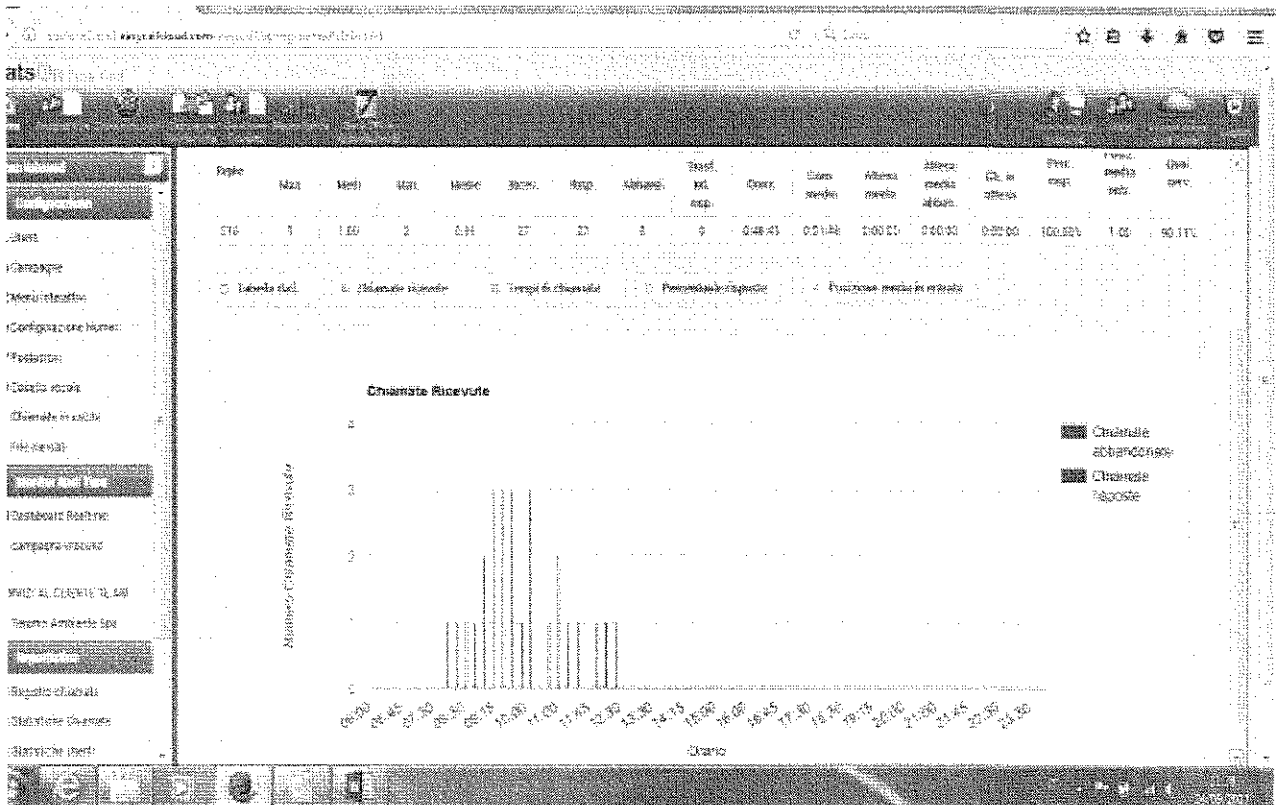
John Borrelli



John Bottelli



John Bottell



Report segnalazioni Comune di Teramo – Marzo 2017

DATA	SEGNALAZIONI	RITIRI INGOMBRANTI	SFALCI	BRACCIO PANNOLINI	PANNOLONI CENTRO	PANNOLONI FRAZ
01.03.17	23	21	8	0	0	1
02.03.17	25	14	7	3	0	0
03.03.17	20	13	3	3	0	0
04.03.17	9	28	6	1	0	0
06.03.17	20	16	6	6	0	0
07.03.17	19	16	2	2	0	0
08.03.17	25	17	6	1	0	0
09.03.17	21	15	7	2	1	0
10.03.17	21	14	14	3	0	0
11.03.17	12	2	1	1	0	0
13.03.17	16	23	11	5	0	0
14.03.17	19	25	12	0	0	0
15.03.17	15	23	8	4	0	0
16.03.17	19	21	2	3	0	1
17.03.17	8	24	3	1	0	0
18.03.17	13	8	2	1	0	0
20.03.17	21	21	7	5	0	1
21.03.17	21	36	6	4	1	0
22.03.17	22	20	5	2	0	0
23.03.17	16	23	8	3	0	0
24.03.17	14	17	9	3	1	0

Jim Bonelli

25.03.17	10	5	1	0	0	0	0
27.03.17	15	19	9	8	0	0	0
28.03.17	19	29	8	3	0	0	1
29.03.17	22	21	10	1	0	0	0
30.03.17	15	18	5	4	0	0	0
31.03.17	10	12	0	2	0	0	0
TOTALE	470	501	166	71	3	3	1

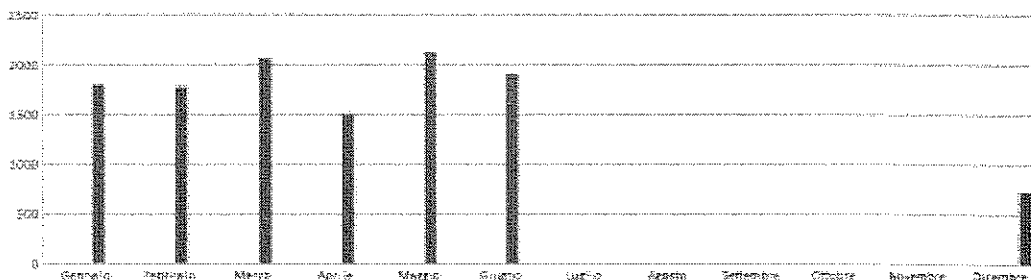
Report segnalazioni altri Comuni – Giugno 2017

COMUNI ESTERNI	PENNA S.A.	CELLINO A.
SEGNALAZIONI	5	3
INGOMBRANTI	25	0
SFALCI	1	0
BRACCIO	1	0
PANNOLONI	0	0
PANNOLINI	0	0
TOTALE	32	3

Andamento segnalazioni Comune di Teramo – Dicembre 2016/Giugno 2017



Andamento segnalazioni



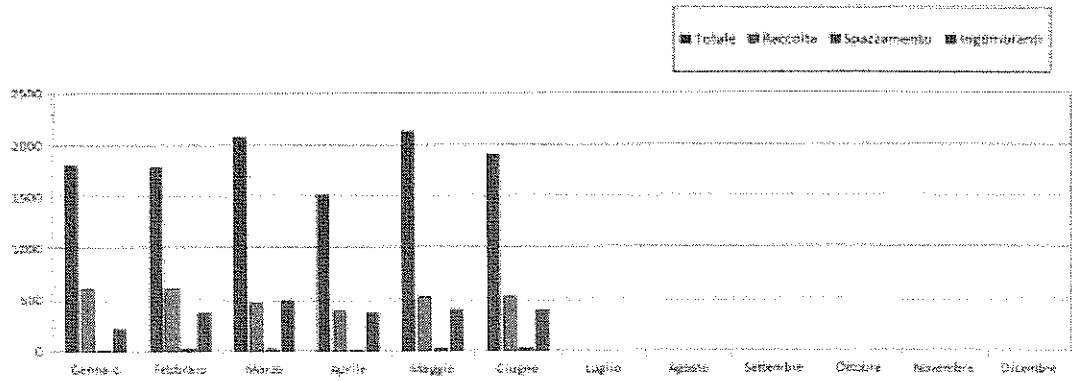
Distribuzione delle tipologie di segnalazione per il Comune di Teramo – Gennaio 2017/Giugno 2017

Handwritten signature

Handwritten signature: Borrelli



RIPARTIZIONE SEGNALAZIONI TERAMO 2017



ALLEGATO B: Livelli di qualità del servizio

n.	Area	Servizio	indicatore	descrizione	Formula di calcolo	Frequenza rilevazione	Soglia di riferimento
1	organizzazione	tutti	turnover	Numero di risorse sostituite di iniziativa del fornitore	Risorse sostituite/Risorse totali (numero di persone addette al servizio: valore medio tra inizio e fine mese)	mensile	< 15% annuo
2	organizzazione	Contact Center	Formazione continua operatori	Indicazione del livello di formazione permanente che viene offerto agli operatori nel corso del tempo	Rispetto del numero di follow-up definiti nel Capitolato o, se migliorativo, di quelli proposti dal Fornitore in sede di offerta	annuale	>=4
3	Prestazioni inbound	Contact Center	Completezza dati raccolti	Verifica dei dati raccolti a fronte dei contatti avuti	Verifica a campione della completezza delle informazioni riportate nei ticket	semestrale	>= 95%
4	Prestazioni inbound	tutti	Rapporto con l'utente	Cortesia verso l'utente e rispetto delle procedure	% delle chiamate in cui l'operatore risponde in modo cortese, corretto e nel rispetto delle procedure rispetto al campione	Mystery call	>=99%
5	Prestazioni inbound	Contact Center	Correttezza risposte	Richieste gestite con informazioni corrette e secondo procedure	Verifica a campione della risposta indicata sulla base dei ticket CRM	Semestrale	>99%
6	Prestazioni inbound	Contact Center	Tasso di efficacia	Numero richieste off-line trasferite al Consulting Team rispetto al numero totale di richieste off-line	Richieste off-line trasferite al consulting Team/Richieste off-line totali pervenute	mensile	<10%

				pervenute			
7	Servizi aggiuntivi di contact center	Contact Center	Completezza dati raccolti	Verifica dei dati raccolti a fronte delle campagne erogate	Verifica a campione sulla base della documentazione operativa	Per ogni campagna	>=95%
8	reclami	Contact Center	Reclami riguardanti il servizio	Valore %	Rapporto tra il numero dei reclami e il totale contatti	Per ogni reclamo e rendiconto semestrale	<=3%
9	Customer satisfaction per servizio inbound	tutti	% utenti soddisfatti del servizio	Rilevazione a campione	Rilevazione a campione tramite campagna di rilevazione customer satisfaction	periodica	>=95%
10	Ambiente di lavoro /sicurezza	tutti	Conformità normativa e Misure di prevenzione protezione	Verifica del rispetto delle norme in materia di salute e sicurezza	Rilevazione periodica con ispezioni in situ	periodica	100%
11	Privacy	tutti	Conformità normativa e misure di sicurezza	Verifica del rispetto delle norme in materia di trattamento e sicurezza dei dati	Verifica documentale	annuale	100%
12	Qualità	tutti	procedure	Rispetto delle policy di qualità previste dal Piano della Qualità Generale	Verifiche a campione	annuale	100%

ALLEGATO C: procedure e istruzioni di lavoro

PROCEDURA SISTEMA QUALITÀ AMBIENTE E	PSI 52-1 Rev. 1 del
---	------------------------

	SICUREZZA	30.11.2016 Pag. 7 di 7
TITOLO:	Attività del Servizio Clienti	

indice

1 GENERALITÀ

2 RESPONSABILITÀ ED ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

3 SEGNALAZIONE DEGLI UTENTI

4 CONSEGNA DEI MASTELLI E DEI CONTENITORI

5 CONSEGNA DELLE BUSTE


6 REGISTRAZIONI ED ARCHIVIAZIONE

	REVISIONI					
EDIZIONE: prima	0	1	2	3	4	5
Data	30/11/16					
Emessa da	SC					
Verificata da	RSGI					
Approvata da	Co.Ge.					
Motivazione						

1 GENERALITÀ

Le presente procedura riguarda la gestione delle attività afferenti il servizio clienti, nello specifico:

- le segnalazioni sui servizi da parte degli utenti,



- la gestione delle prenotazioni riguardanti il ritiro degli sfalci vegetali, dei rifiuti ingombranti, dei pannolini e dei pannoloni,
- le attività di sportello per la consegna di dispositivi e materiali di consumo (ad es. buste di ogni genere, contenitori di varie capienze etc.).

2 RESPONSABILITÀ ED ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

Della gestione e responsabilità delle attività suindicate, è incaricato il SC che provvederà a segnalare a RIU e DSE tutte le problematiche nascenti e gli scostamenti comportamentali.

Il SC, che gestisce le attività suindicate:

- opera nei giorni feriali, dal lunedì al sabato, dalle ore 8:00 alle 13:00 per mezzo di addetto;
- opera nelle restanti fasce orarie e nei giorni festivi – per mezzo di risponditore automatico e segreteria telefonica.

Gli addetti al SC, sono incaricati della gestione della segreteria telefonica e della trattamento delle registrazioni nell'apposito software.

a) Gestione delle segnalazioni sui servizi

Le segnalazioni comprendono:

- disservizi o mancati ritiri;
- richiesta di servizi (oltre quelli codificati nella presente procedura);
- richiesta di informazioni o suggerimenti.

Tutte le segnalazioni provenienti sia degli Utenti che Interne, dovranno far capo al SC che le registrerà nell'apposito software.

3 SEGNALAZIONI DEGLI UTENTI

Il SC all'atto della ricezione della segnalazione, estrapolerà quelle di particolare urgenza e rilevanza e, solo per esse, comunicherà telefonicamente la necessità di intervenire prontamente al Coordinatore competente; in ogni caso tutte le segnalazioni di mancata raccolta del porta a porta potranno essere prese in carico fino alle ore 12:15; SC trasmetterà tutte le segnalazioni pervenute nella

mattinata al Coordinatore di riferimento indicando eventuali e particolari urgenze.

Compiti

Il Coordinatore:

- alle ore 12:15, acquisite le segnalazioni giornaliere in forma analitica e riepilogativa, avrà cura di programmare, compatibilmente con le risorse disponibili le attività, trattandole in ordine di priorità così come rilevata dal SC;
- distribuisce tenendo conto dell'ordine di servizio, le schede con codice e numerazione progressiva della segnalazione (trouble ticket), agli addetti;
- validare le schede dei relativi interventi assegnati;
- riconsegnare al SC le schede alle ore 8:00 del giorno successivo, che tenendo conto degli esiti delle attività programmate, potrà secondo i casi rilevati:
 - riprogrammare l'attività non evasa contattando l'utente di riferimento;
 - espungere l'attività evasa dal registro delle programmazioni.

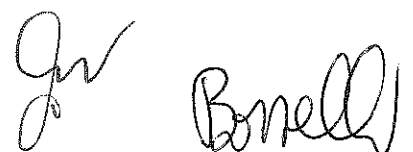
L'Operatore:

per ciascuna delle segnalazioni al quale sarà assegnata l'attività, dovrà indicarne l'esito riportando sulla cedola:

- data,
- orario dell'intervento
- nome e cognome in stampatello e firma.

Il SC eseguirà mensilmente attività di report analitiche e statistiche come ad esempio: riepilogo delle segnalazioni pervenute, attività esperite, attività non esperite, tipologia di segnalazione etc..

b) Gestione delle prenotazioni



Il SCL riceverà le richieste di ritiro - telefonicamente e di persona - da parte degli utenti, prestando particolare attenzione ad acquisire puntuali informazioni riguardo:

- la tipologia dei materiali quali ad esempio legnoso, elettrodomestici, materassi etc.;
- il quantitativo stimato per ciascuna tipologia e complessivamente;
- la locazione dell'utenza, al fine di indicare al Coordinatore prevedibili difficoltà di accesso dei mezzi anche in relazione al tipo di intervento richiesto (veicolo con dispositivo di carramento, veicolo telonato etc.).

Prima di acquisire le informazioni necessarie al servizio, gli operatori dovranno informare l'utente riguardo le modalità di erogazione dello stesso e sul trattamento dei dati in accordo con i disposti legislativi.

Le informazioni da fornire riguardano:

il servizio è gratuito;

i materiali devono essere esposti su suolo pubblico, evitando di intralciare il passaggio pedonale e veicolare, ed in sicurezza;

che i materiali non dovranno essere lasciati in modo sfuso, in particolare gli sfalci vegetali dovranno essere raggruppati in sacchi o fascine;

che saranno ritirati esclusivamente i materiali previsti al momento della prenotazione;

Nel gestire le prenotazioni il SC organizzerà le attività, in relazione alla distribuzione territoriale delle richieste, rispettando i seguenti criteri:

numero degli appuntamenti di rifiuti ingombranti prenotati nel giorno di riferimento non potrà essere di media superiore a 20, salvo particolari eccezioni che potranno essere valutate dall'addetto al servizio clienti (ad es. quantità dei materiali distribuiti per utente);

Per gli sfalci vegetali il numero degli appuntamenti giornaliero sarà in media di 12 eccezion fatta per interventi di particolare entità e tipologia (ad es. potature importanti di alberi di grandi dimensioni e/o di gran numero di essenze).

Le attività di ritiro saranno effettuate tenendo conto della programmazione dei servizi dalle ore 05.00 alle ore 11.00 – per gli ingombranti nei giorni dal lunedì al venerdì, mentre per gli sfalci vegetali il lunedì il mercoledì ed il venerdì dalle ore 13.00 alle ore 18.00.

c) Gestione delle attività di sportello

Lo sportello Info Point gestisce la consegna: delle buste, dei contenitori dei calendari di raccolta (utenze domestiche e utenze commerciali) ed accoglie le richieste e le segnalazioni.

Nella gestione delle attività di sportello potranno verificarsi i seguenti casi:

4 CONSEGNA DEI MASTELLI O DEI CONTENITORI

L'addetto allo sportello effettuerà direttamente la consegna dei mastelli, ovvero indirettamente si occuperà di gestirne la consegna da parte del Coordinatore – nel caso delle utenze commerciali.

Preliminarmente l'operatore avrà cura di verificare la regolarità dell'utente riguardo la posizione TIA/TARI, acquisendo in copia l'iscrizione al ruolo, mentre i nuovi utenti dovranno esibire copia del contratto TIA.

Qualora si verifici lo smarrimento del mastello per la raccolta, all'utente sarà richiesto di compilare una dichiarazione.

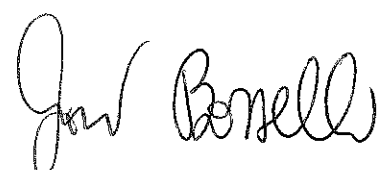
Analogha condizione si verificherà per la rottura od il deterioramento del mastello, in tal caso, ove possibile sarà richiesta la riconsegna di quello inutilizzabile.

5 CONSEGNA DELLE BUSTE

Le buste vengono solitamente consegnate in kit il quale è costituito da due rotoli di buste biodegradabili (rifiuti organici) e un rotolo di buste di plastica (rifiuti di plastica e metalli).

Al nuovo utente domestico è prevista la consegna di un kit composto da:

- n.1 mastello marrone (rifiuti organici),
- n.1 mastello grigio (rifiuto secco e vetro),



- n.1 sottolavello areato marrone,
- n.1 rotolo di buste di plastica (rifiuti di plastica e metallo),
- n.2 rotoli di buste biodegradabili (rifiuti organici),
- n.1 calendario di raccolta.

Al nuovo utente *commerciale* è prevista la consegna di un kit che viene composto in base al tipo di attività del richiedente.

La configurazione del kit potrà variare per i contenitori, i quali dovranno avere capienza e caratteristiche adeguate in base alla tipologia ed alla quantità dei rifiuti prodotti (ad es. contenitori carrellati da 240 litri, 360 litri); saranno sempre consegnati almeno n.3 rotoli di buste di plastica (rifiuti di plastica e metallo), mentre sarà consegnato il calendario per la raccolta di tipo commerciale in funzione dell'esercizio.

Ad esempio per i bar, i ristoranti, i supermercati ed i fioristi viene consegnato il calendario con la frequenza giornaliera di ritiro del rifiuto organico.

Per tutte le altre utenze, il calendario commerciale di riferimento sarà che prevede il ritiro del rifiuto organico due volte a settimana, fermo restando la possibilità che le utenze quali studi professionali, o esercizi di attività operanti all'interno di condomini, di adottare il calendario di tipo domestico.

Disponibili presso lo sportello, saranno anche presenti materiali informativi riguardo le raccolte di tutti i generi anche a livello nazionale – campagne di sensibilizzazione promosse dalla Te.Am Teramo Ambiente.

Il Servizio Clienti avrà cura altresì di gestire report periodici (giornalieri, settimanali, mensili etc.) riguardo tutte le consegne effettuate.

Mensilmente il coordinatore dei Servizi di Igiene Urbana, con la supervisione del Responsabile, provvederà a gestire il rifornimento di tutti i materiali suindicati, al fine di garantirne la distribuzione agli utenti.

6 REGISTRAZIONE ED ARCHIVIAZIONE

La conservazione di tutte le registrazioni sarà a cura e carico del SC. La classificazione richiesta è quella della data di ricezione e della tipologia.