

SERVIZIO DI CALL CENTER

Allegato "A"

DESCRIZIONE DEL SOFTWARE PER LA GESTIONE DELLE CHIAMATE

Software per la gestione dei reclami

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

- § Un questionario per intervistare i cittadini;
- § Le richieste dei cittadini analizzate direttamente dagli enti preposti alla risoluzione ed evasione delle stesse;
- § L'accesso al data base reclami da parte degli utenti/operatori per le informazioni di propria competenza, nonché l'accesso a tutte le informazioni dei reclami del data base da parte di un utente "supervisore" al fine di garantire un continuo miglioramento del servizio svolto da ASIA.

Utilizzo del software e gestione delle chiamate

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

Ingombranti da prelevare
Reclami
Richieste di attrezzature
Informazioni
Encomi

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

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

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

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

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

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

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

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

Requisiti hardware minimi

Microprocessore: Pentium IV o equivalenti;

Memoria Ram: 512 Mb;

Disco Fisso: 40 Gb;

Scheda Ethernet: 10/100 Mbps;

Sistema Operativo: Windows 2000 Professional/Windows Xp Professional.

Accesso alle postazioni

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



ISO 9001 - Cert. n.2851/0

