

SERVIZIO DI CONTACT CENTER

Disciplinare Tecnico

INDICE

ART.1 - OGGETTO DELL'APPALTO	3
ART. 2 – CRITERI DI AGGIUDICAZIONE.....	3
ART. 3 - MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO	3
3.1 Servizio di call center	3
3.2 Servizio di contact center.....	5
3.3 Personale	8



ISO 9001 - Cert. n.285110



ART.1 - OGGETTO DELL'APPALTO

La gara ha per oggetto la fornitura di un servizio in outsourcing di “Contact Center” che consenta all’A.S.I.A. – Napoli SpA (d’ora in avanti denominata ASIA) di consolidare il proprio rapporto diretto con l’utenza. Tale servizio dovrà consentire di soddisfare al meglio le richieste di informazioni e/o recepire istanze, segnalazioni, reclami da parte dei cittadini e dovrà essere svolto utilizzando apposito **software elaborato da ASIA**, le cui caratteristiche sono riportate nella scheda tecnica di cui all’Allegato “A”. In funzione di ciò la sala CED dell’impresa aggiudicataria, dovrà essere predisposta per ospitare un server e degli apparati di rete di proprietà dell’ASIA, da collegare entrambi alla VPN ASIA.

In particolare costituiscono oggetto del servizio:

- Informazioni relative ai servizi di igiene ambientale ed ai relativi regolamenti comunali ed ordinanze del sindaco di Napoli;
- Prenotazioni servizi su chiamata;
- Segnalazioni e richieste di intervento per servizi non ordinari;
- Reclami relativi ai servizi di igiene ambientale ed ad ogni altra tematica ad essi collegata;
- Qualunque attività abbia attinenza con i servizi svolti da ASIA.

ART. 2 – CRITERI DI AGGIUDICAZIONE

L’aggiudicazione dell’appalto avrà luogo secondo il criterio dell’offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell’art.95 comma 2 del D. Lgs. 50/2016. Le modalità di attribuzione del punteggio qualitativo sono indicate nel Disciplinare di Gara. Le modalità di attribuzione del punteggio tecnico sono analiticamente descritte nell’Allegato B al presente Disciplinare.

ART. 3 - MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Nell’effettuazione del servizio oggetto dell’appalto, l’Impresa aggiudicataria dovrà rispettare le modalità tecniche ed operative di seguito descritte.

3.1 Servizio di call center

Premesso che l’impresa aggiudicataria dovrà essere debitamente autorizzata all’espletamento di tutte le attività inerenti l’oggetto della gara, l’impresa dovrà garantire:

- La formazione specifica di non meno di 12 operatori *in bound*, finalizzata alle esigenze di ASIA – Napoli;

- Servizio attivo dal lunedì al venerdì, festività escluse, dalle ore 08.00 alle ore 18.00 senza soluzione di continuità;
- Servizio attivo il sabato, festività escluse, dalle ore 09.00 alle ore 13.00 senza soluzione di continuità;
- Capacità di gestione di non meno di 850 chiamate al giorno di cui, presumibilmente 550 nella fascia oraria dalle ore 8.00 alle ore 12.30; **tale numero di chiamate dovrà costituire elemento da utilizzare per la determinazione del prezzo offerto.**
- Tempo di risposta massimo (intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene completato il messaggio di accoglienza (senza eventuali reiterazioni) la selezione del numero verde e l'istante in cui l'operatore risponde all'utente) per ogni chiamata dovrà essere non superiore a 40". Nel caso di superamento di detto limite saranno comminate le penali di cui all'art. 6 dello schema di contratto;
- Limitare il numero di chiamate abbandonate totali mensili ad una percentuale minore o uguale al 2,2% delle chiamate totali con l'obiettivo di ottenere una media annua di chiamate abbandonate totali minore o uguale al 2%;
- Sostituzione del servizio, durante le ore e i giorni di inattività, con un dispositivo di risposta automatica con appositi messaggi preregistrati;
- Impiego di un sistema di risposta tramite IVR con messaggio appositamente predisposto da ASIA nel quale sarà comunicato l'indicazione delle eventuali opzioni di scelta, il tempo massimo previsto di attesa ed il rispetto della legge sulla privacy (D.Lgs 196/2003) per il trattamento dei dati personali eventualmente forniti;
- Utilizzo del software realizzato da ASIA secondo le modalità di utilizzo di cui all'Allegato "A";
- Nella gestione del servizio gli operatori dovranno utilizzare il CRM di ASIA; l'azienda aggiudicataria dovrà dedicare uno o più indirizzi di posta elettronica esterna ed una linea fax per l'inoltro delle comunicazioni di servizio e per l'eventuale gestione del fuori linea;
- La gestione delle chiamate secondo le modalità di cui all'Allegato "A";
- La presenza, per ogni turno di lavoro, di un responsabile per la gestione di emergenze improvvise
- l'intervento del proprio personale tecnico, per le eventuali fasi di riavvio del server in caso di accidentali interruzioni del servizio; tali attività dovranno essere garantite negli orari di erogazione del servizio.

In caso di eventi eccezionali, comunicati con un preavviso di 1 giorno da parte di ASIA l'impresa aggiudicataria dovrà garantire l'assorbimento di picchi di chiamate fino ad un aumento del 100% giornaliero.

Il servizio dovrà essere monitorato attraverso un software di registrazione delle chiamate. In particolare dovranno essere monitorate la provenienza territoriale, le fasce di età e il genere dei chiamanti, la tipologia delle chiamate. Con periodicità almeno mensile dovranno essere trasmessi all'ASIA reports delle chiamate in cui dovranno essere indicate:

- statistiche relative ai volumi trattati (chiamate pervenute, chiamate non servite, chiamate perse, durata media delle chiamate, tempi di risposta medi, distribuzione delle chiamate ricevute nel mese e per singola giornata);
- statistiche relative alle diverse tipologie di chiamate (quesiti ricorrenti, reclami, lamentele, numero delle telefonate risolte direttamente dagli operatori e quelle per cui si è reso necessario l'intervento di organi dell'ASIA), nonché il numero delle telefonate a cui non si è fornita risposta o che sono andate perdute indicandone il motivo. Tale software, dovrà consentire in caso di impossibilità tecnica di utilizzo del software predisposto da ASIA, tra l'altro, la trasmissione in via telematica in tempo reale delle segnalazioni di disservizio presso le unità operative dell'ASIA con l'obbligo di collegamento ADSL.

Sulla base della esperienza maturata e vista la tipologia dell'utenza, si dovrà prendere come parametro base che la durata media di ogni chiamata è di circa 2 minuti / 2 minuti e 30 ".

L'impresa aggiudicataria dovrà inoltre assicurare previo preavviso di 1 giorno da parte di ASIA:

- il prolungamento del normale orario di attività anche dopo le ore 18,00;
- l'esecuzione di servizio domenicale e/o festivo;

Qualsiasi altra attività (telemarketing, indagini di mercato, etc.), oltre quelle sin qui previste, che richiedessero l'utilizzo di strutture e risorse di contact center, saranno oggetto di separata valutazione ed attivate dall'impresa aggiudicataria solo dopo autorizzazione scritta da parte ASIA.

3.2 Servizio di contact center

3.2.1 Servizio di centralino

3.2.1.1 Descrizione e requisiti del servizio

Il Fornitore dovrà allestire una struttura operativa con Operatori dedicati, integrata con quella di Call Center, che gestisca le richieste di contatto telefonico che pervengono al centralino dell'ASIA, 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 Call Center 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;
- **H24, 7 X 7** mediante IVR.

La gestione delle chiamate verso il personale dell'ASIA 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 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 e 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 utile.

3.2.1.2 Dimensione del servizio e composizione del gruppo di lavoro

Nell'effettuazione del suddetto servizio l'impresa aggiudicataria dovrà garantire la formazione specifica di non meno di 2 operatori in outbound, finalizzata alle esigenze di ASIA – Napoli.

Il servizio di Centralino dovrà essere dimensionato, oltre che per assicurare gli obiettivi di cui sopra, per garantire il soddisfacimento dei livelli di servizio richiesti in corrispondenza della curva di traffico fornita, sulla base della quale è prevista la gestione di circa **250 (duecentocinquanta) chiamate al mese** con un **tempo medio stimato di gestione pari a 2 (due) minuti** ciascuna, in considerazione del servizio di *return call*.

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.

Ai fini dell'erogazione del servizio di Centralino per l'ASIA dovranno essere applicati Operatori dedicati, che abbiano anche una buona conoscenza della lingua inglese, 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 *Operatori di Centralino*.

3.2.2 Servizio di prenotazione webmail

Il Fornitore dovrà allestire una struttura operativa con Operatori dedicati, integrata con quella di Contact Center, che gestisca le richieste di prenotazione ingombranti che pervengono sul sito dell'ASIA www.asianapoli.it/prenotazione-rifiuti-ingombranti, al fine di:

- curare la presa in carico della richiesta effettuata su asianapoli.it;

- reindirizzare, mediante email, verso l'utenza il numero di codice (con gli estremi dell'appuntamento) sviluppato dal CRM;
- curare lo smistamento della pratica verso le strutture operative di ASIA.

L'erogazione del servizio di prenotazione ingombranti online dovrà avvenire nel rispetto del seguente *service time*:

- **Lunedì - Venerdì** dalle ore **08:00** alle ore **18:00** mediante Operatore;
- **Sabato** dalle ore **09.00** alle ore **13.00** mediante operatore.

3.2.2.1 Dimensione del servizio e composizione del gruppo di lavoro

Il servizio di prenotazione ingombranti attraverso webmail dovrà essere dimensionato, oltre che per assicurare gli obiettivi di cui sopra, per garantire il soddisfacimento dei livelli di servizio richiesti in corrispondenza della curva di traffico fornita, sulla base della quale è prevista la gestione di circa **500 (cinquecento) prenotazioni online al mese** con un **tempo medio stimato di gestione pari a 3 (tre) minuti** ciascuna.

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

3.2.2.2 Newsletter / Campagne direct mailing

Il fornitore dovrà supportare ASIA nella esecuzione delle proprie campagne di comunicazione verso l'utenza mediante la realizzazione e l'invio di newsletter periodiche e/o campagne di direct emailing su temi ed argomenti specifici comunicati dalla committente. ASIA Napoli fornirà gli indirizzi email degli utenti a cui il fornitore dovrà inviare le comunicazioni e quest'ultimo si impegna a gestire un volume di attività stimato in n.24 newsletter/campagne emailing.

3.2.2.3 Live chat

Il Fornitore dovrà allestire un servizio di Live Chat quale ulteriore canale di contatto in tempo reale con l'utenza (Nome azienda), gestito da operatori dedicati nelle seguenti fasce orarie:

Lunedì - Venerdì dalle ore 08:30 alle ore 17:30 mediante Operatore

Lo strumento di Live Chat dovrà essere integrato nella tecnologia di gestione delle chiamate telefoniche messa a

disposizione dal fornitore e consentire la tracciabilità dei contatti gestiti mediante l'utilizzo del SW CRM messo a disposizione dal committente. In riferimento alla reportistica e alle SLA di servizio (Tempi massimi di risposta e contatti abbandonati) si estendono alla Live Chat i medesimi parametri prestazionali richiesti per il servizio di Call Center (vedi precedente paragrafo 3.1).

3.2.3 Servizi di contact center in outbound

3.2.3.1 Descrizione e requisiti del servizio

Il Fornitore dovrà allestire una struttura operativa con Operatori dedicati, integrata con quella di Contact Center, che gestisca l'effettuazione di **500 (cinquecento) chiamate in outbound al mese**, verso gli Utenti, finalizzate alla promozione dei servizi ASIA con un tempo medio stimato di gestione pari a 2 (due) minuti ciascuna. Tale servizio dovrà essere reso in base alle indicazioni fornite dalla Direzione Ricerca e Sviluppo di ASIA.

3.3 Personale

L'impresa appaltatrice dovrà garantire lo svolgimento del servizio, così come descritto nel presente articolo, mediante la presenza giornaliera di operatori, adeguati per numero e professionalità, utilizzati all'uopo per l'ASIA. Tale personale dovrà essere preventivamente informato a cura di funzionari dell'ASIA. L'attività di informazione, da effettuarsi presso la sede dell'impresa aggiudicataria, dovrà essere espletata almeno dieci giorni prima della data di effettivo inizio del servizio. L'impresa risponde dell'idoneità del personale addetto al servizio, personale che, per efficienza e civile comportamento, dovrà essere di gradimento dell'ASIA la quale si riserva il diritto insindacabile di ottenere, a semplice richiesta, la sostituzione di qualunque addetto.

L'impresa appaltatrice dovrà fornire, con cadenza almeno trimestrale e comunque ogni qualvolta ci sia l'introduzione di nuove risorse destinate all'attività di che trattasi, l'analisi delle competenze del personale impiegato nello svolgimento del servizio di contact center di ASIA. Nel caso di introduzione di nuove risorse il profilo dovrà, in ogni caso, essere coerente con quanto offerto in sede di gara. L'analisi delle competenze dovrà riguardare la competenza tecnica di settore, la competenza relazionale e delle capacità interpersonali.

Il personale da adibire al servizio di "in bound", così come chiarito dal Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali con la Circolare n. 17 del 14/06/2006 dovrà avere rapporto di lavoro esclusivamente di natura subordinata. Per tutte le altre attività non ricadenti nel servizio di "in bound",

il rapporto di lavoro dovrà essere regolato secondo la normativa vigente. Si precisa che nessun vincolo o rapporto potrà sorgere nei confronti dell'ASIA con il personale che opera per l'impresa appaltatrice.

