



Relazione Tecnica

Gara per l'affidamento della fornitura del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise

## **1. PREMESSA**

Con la presente relazione tecnicavengono definiti i requisiti dei servizi oggetto della “Gara per l’affidamento della fornitura del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise”. Quando non diversamente specificato, con “Progetto” si intende il presente documento, con “Gara” si intende la gara da effettuare a fronte del Capitolato d’Oneri Speciale e del presente progetto tecnico, con “Contratto” si intende il contratto che verrà sottoscritto a seguito dell’aggiudicazione della gara, con “fornitura” si intende il complesso delle attività e dei prodotti che il Fornitore è chiamato a compiere e a produrre per onorare il Contratto.

La gestione del Contratto da parte della Regione Molise verrà assicurata nominando una o più figure (**Responsabile del Procedimento, Direttore dell’Esecuzione del Contratto** e suoi coadiutori) di interfaccia verso il Fornitore.

Con la presente relazione tecnica la Regione Molise intende privilegiare la soluzione tecnologica-organizzativa per l’implementazione del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise rispetto a quella economico-finanziaria.

## **2. CONTESTO DI RIFERIMENTO**

La Regione Molise ha avviato nel secondo semestre del 2003 il servizio di Web Call Center. Tale servizio consiste in una piattaforma multicanale (voce, posta elettronica, fax) attraverso la quale il Cittadino, utilizzando un unico punto di accesso, può richiedere informazioni e servizi riguardanti l’Ente.

Si avverte, sempre più, una tendenza da parte dei cittadini fruitori di servizi a richiedere anche alla Pubblica Amministrazione la stessa qualità ricevuta da privato. Per tale motivo, la Regione Molise ha da tempo intrapreso l’evoluzione naturale ispirata al principio della centralità del cittadino e ai criteri di efficienza e trasparenza amministrativa. Si è impegnata, infatti, a realizzare processi di innovazione nell’organizzazione per un migliore funzionamento della sua struttura, in modo da garantire la soddisfazione degli utenti e la realizzazione di obiettivi sempre più specifici e qualificati. La realizzazione del Web Call Center regionale ha, di fatto, costituito un passaggio fondamentale di questo percorso evolutivo.

Il servizio in questione va oltre i semplici compiti di centralino, costituendounainterfaccia informativa tra l’Amministrazione regionale e gli utenti, fornendo a quest’ultimi assistenza specialistica su tematiche quali bandi, accesso a fonti di finanziamento nazionali ed europee di competenza regionale, e servizi interattivi.

Quanto sopra consente un risparmio per i cittadini in termini sia di tempo che economici legati al fatto che lo spostamento fisico non è più necessario in quanto informazioni e servizi sono ottenuti direttamente “da casa”senza doversi recare presso gli uffici dell’Ente.

Attualmente l’accesso ai servizi del Web Call Center avviene:

- tramite telefono al numero **0874.4291** per chi chiama da telefono fisso o mobile;
- tramite indirizzo email dedicato: **contactcenter@regione.molise.it**;
- tramite portale web all’indirizzo: **www.quiregionemolise.it**.

Per i contatti tramite telefono il servizio è attivo dalle ore 8,00 alle ore 20,00 nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, dalle 8,00 alle 14,00 il sabato.

Il volume medio annuo di richieste di informazioni e di assistenza gestite dal Web Call Center è costantemente aumentato nel corso degli anni raggiungendo la soglia di circa 200.000 contatti annui.

Il servizio viene utilizzato sostanzialmente in modo uniforme dal lunedì al venerdì con una flessione nella mattinata di sabato.

## 2.1 DESCRIZIONE DELL'ATTUALE SERVIZIO DI WEB CALL CENTER

Il Web Call Center è raggiungibile attraverso il numero **0874.4291**, attestato sulla rete di Campobasso; è attivo nei giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 21.00, il Sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00 ed è preposto all'inoltro delle chiamate in ingresso verso i numeri interni della Regione con messaggio di accoglienza ed introduzione del chiamante.

Il Web Call Center svolge anche funzioni di front end, opera in modalità off-line prendendo in carico le problematiche non risolte e quelle pervenute tramite fax ed email che richiedono un approfondimento informativo o ulteriori verifiche.

### 2.1.1 CONTENUTI

Il servizio Web Call Center è rivolto a tutti quei soggetti, pubblici e privati che, a qualunque titolo, abbiano necessità di interagire con la Regione Molise. Tale servizio, per la parte affidata al Fornitore, è organizzato su 2 (due) livelli che interagiscono sinergicamente tra loro, con gli uffici dell'Amministrazione e con l'utenza, secondo ambiti di competenza distinti.

I canali d'accesso previsti sono:

- Telefono;
- Fax;
- Web ed email (caselle dedicate).

**Il Web Call Center di I° livello** svolge i seguenti compiti:

- risponde a domande relative alle attività dell'Ente, sull'organigramma dello stesso, sulle funzioni espletate da ciascun dipendente e/o collaboratore con l'ausilio delle guide presenti sul sistema di gestione della conoscenza o Knowledge Management (KM) sotto forma di messaggi ed accedendo in consultazione alla base dati gestionali del Web Call Center;
- identifica le richieste informative e di assistenza e provvede a tracciarle sul sistema di CRM (Customer Relationship Management);
- scala al servizio di II° livello le richieste che richiedano maggiori approfondimenti (richiesta specialistica e personalizzata) 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 **Web Call Center di II° livello** riguardano:

- la gestione delle richieste pervenute direttamente attraverso i canali fax ed e-mail;
- la gestione delle richieste inoltrate in tempo reale, via telefono dal I° 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 e via e-mail, per la trasmissione della risposta;
- 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 precedentemente effettuata da parte dell'Utente. La Chiamata se in orario di presidio viene presa in carico dal sistema ACD (Automatic Call Distribution) e viene instradata verso il primo Operatore disponibile, in presenza di code, ovvero qualora non ci siano Operatori disponibili, la chiamata viene dirottata verso il sistema di risposta automatica IVR (Interactive Voice Response) che comunica all'Utente la non disponibilità momentanea di Operatori. Ogni interazione con l'Utente finale viene 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 inoltre, al di fuori del service time previsto, indicazioni attraverso 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 I° Livello ovvero apertura, per le richieste pervenute in modalità offline;
- Primo esame della problematica per verificarne la competenza alla trattazione e la completezza, nel caso il quesito sia incompleto viene contratto l'Utente per la richiesta delle informazioni integrative;
- 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.

#### 2.1.2 VOLUMI DELL'ATTUALE SERVIZIO

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

#### Contatti telefonici

	<b>Call Center</b>	<b>Centralino</b>	<b>Totale</b>
Volumi contatti telefonici anno 2012	<b>111.676</b>	<b>31.258</b>	<b>142.934</b>
Volumi contatti telefonici anno 2011	<b>117.514</b>	<b>32.052</b>	<b>149.566</b>
Volumi contatti telefonici anno 2010	<b>129.461</b>	<b>40.281</b>	<b>169.742</b>

#### Contatti attraverso sito web

Il monitoraggio sui flussi effettuato per il periodo 01/01/2010–31/12/2012 degli accessi all'attuale portale [www.quiregionemolise.it](http://www.quiregionemolise.it) ha evidenziato i seguenti dati:

Volumi contatti anno 2012	<b>106.698</b>
Volumi contatti anno 2011	<b>71.774</b>
Volumi contatti anno 2010	<b>42.820</b>

#### Traffico e-mail

I messaggi inviati dagli utenti attraverso il Portale vengono girati agli operatori del Call Center, che rispondono direttamente al cittadino.

Il monitoraggio sui flussi effettuato per il periodo 01/01/2010–31/12/2012 ha evidenziato i seguenti dati:

Volumi email anno 2012	<b>10.700</b>
------------------------	---------------

Volumi email anno 2011

**7.382**

Volumi email anno 2010

**10.009**

### 2.1.3 INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA

A supporto dell'attuale servizio il Fornitore impiega un sistema informativo integrato con sistemi e strumenti applicativi web based. Le postazioni operative sono dotate di apparecchi telefonici collegati ad una centrale ACD: la chiamata dovrà essere smistata in modo automatico agli operatori secondo criteri idonei ad ottimizzare l'erogazione del servizio.

Sono altresì previste: funzioni di Automatic Call.

### 2.1.4 MONITORAGGIO DEGLI SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

Il monitoraggio dei livelli di servizio avviene con cadenza mensile, sulla base della reportistica di riepilogo che il Fornitore è tenuto a presentare da Contratto.

L'attività del Web Call Center viene inoltre monitorata attraverso l'accesso diretto al sistema di CRM.

## **3. OGGETTO DELLA FORNITURA**

L'oggetto della fornitura è rappresentato dal complesso dei servizi, delle attività e degli strumenti rivolti a tutti quei soggetti, pubblici e privati che, a qualunque titolo, abbiano necessità di interagire con la Regione Molise. A tal proposito, 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;
- opportuna turnazione del lavoro, per coprire i giorni e le ore di presidio richiesto;
- contenimento del turn over degli addetti e conseguente mantenimento dello specifico knowhow acquisito.

A tal fine utilizzerà risorse dedicate esclusivamente al servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise, opportunamente formate e selezionate tra quelle che abbiano precedenti esperienze di lavoro in Contact Center. 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.

### 3.1 DURATA

La durata delle prestazioni contrattuali oggetto della presente relazione tecnica è di 36 (trentasei) mesi a decorrere dall'esito positivo del collaudo, di cui al paragrafo 8.8.2 del presente Progetto.

Le attività di presa incarico del Know how, formazione degli operatori e predisposizione dell'infrastruttura sono a carico del Fornitore, costituiscono oggetto della verifica preliminare ed antecedono l'avvio della prestazione contrattuale.

## **4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI**

Nel seguito viene fornita la descrizione dei servizi oggetto della prestazione contrattuale.

### 4.1 SERVIZIO DI RISPOSTA REMOTA AL CENTRALINO DELLA REGIONE MOLISE

#### 4.1.1 DESCRIZIONE REQUISITI DEL SERVIZIO

Il Fornitore dovrà allestire una struttura operativa con Operatori dedicati che gestisca le richieste di contatto telefonico che pervengono al centralino della Regione Molise, al fine di:

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

La gestione delle chiamate verso il personale della Regione Molise dovrà avvenire anche attraverso la predisposizione di un servizio di cortesia e *Return Call* nel caso di non disponibilità della persona chiamata.

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.

Il servizio sarà erogato su due livelli e l'interazione con l'utente potrà avvenire in modalità on-line (tramite telefono) ed off-line (attraverso i canali fax, e-mail, segreteria telefonia).

Il primo livello sarà preposto alla ricezione dei contatti telefonici e dalla gestione del Ticket su CRM, nonché alla gestione e relativa presa in carico, entro le prime 4 (quattro) ore del primo giorno di lavoro utile, dei messaggi lasciati in segreteria telefonica lasciate fuori del *Service Time* con operatore. Sarà facoltà del fornitore prevedere nell'offerta la possibilità di gestione da parte del primo 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 KM una soluzione, l'operatore di I° Livello dovrà effettuare il trasferimento del contatto (fonia e ticket) al II° Livello che provvederà a comunicare la soluzione all'utente chiudendo il contatto. Qualora invece non sia possibile trasferire la chiamata in modalità online, l'operatore di primo 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 e alla chiusura del Ticket.

Sebbene nella maggior parte dei casi le procedure di gestione prevedano l'utilizzo del canale telefonico per la chiusura della richiesta utente tramite *Call Back* direttamente da CRM, potranno essere individuate delle deroghe nella scelta del canale di risposta nel caso in cui la richiesta utente sia pervenuta attraverso fax o mail.

La descrizione dettagliata delle attività a carico del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise, con i relativi diagrammi di flusso è riportata nell'allegato A del presente progetto.

La struttura organizzativa definita dal Fornitore, sulla base delle specifiche fornite dalla Regione Molise, dovrà essere comunque supportata in modo coerente dall'infrastruttura tecnologica (in termini di configurazione del data base di routing, IVR, etc).

L'erogazione dei servizi dovrà svolgersi garantendo:

- la ricezione di contatti telefonici vocali relativi a richieste di carattere generale o specifico, risolvibili in modo contestuale;
- la ricezione di contatti telefonici vocali 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, segreteria telefonica);
- l'effettuazione di contatto outbound verso gli Utenti, finalizzati alla chiusura di problematiche di II° livello;
- l'effettuazione di contatto outbound opzionali (su specifica richiesta dell'Amministrazione regionale e dietro presentazione di idoneo preventivo) via voce, email o fax, realizzati

nell'ambito di campagne di comunicazione informativa o di effettuazione di sondaggi di gradimento, di servizi specifici di supporto di *recall*.

Inoltre sarà facoltà della Regione Molise richiedere la gestione di eventuali ed ulteriori canali di ricezione delle richieste da parte degli Utenti, senza oneri aggiuntivi per la Regione stessa.

Gli Operatori saranno tenuti alla tracciatura sul CRM di tutti i dati raccolti nell'espletamento delle attività connesse al servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise (dati anagrafici degli Utenti e delle eventuali organizzazioni di appartenenza, classificazione delle richieste, priorità, ect).

Saranno analizzati, congiuntamente con l'Amministrazione, i dati necessari da tracciare nella logica di pertinenza e non eccedenza.

Nel caso in cui gli Operatori, per qualsiasi motivo, non possano accedere al sistema di CRM dovranno essere in grado di tracciare tali informazioni e di caricarle successivamente e tempestivamente sul sistema.

Il servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise dovrà essere accessibile:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 19.00 (festività nazionali escluse) mediante canale telefonico;
- dal lunedì alla domenica in modalità H24, 7x7, tramite il risponditore IVR e gli altri canali previsti (e-mail, fax e segreteria telefonica).

#### 4.1.2 DIMENSIONE DEL SERVIZIO E COMPOSIZIONE DEL GRUPPO DI LAVORO

Il servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise dovrà essere dimensionato in modo tale da garantire il soddisfacimento dei livelli di servizio richiesti in corrispondenza dei volumi di traffico indicati in precedenza, sulla base dei quali è **prevista la gestione di circa 200.000 (duecentomila) contatti/anno**.

Per quanto concerne i tempi di lavorazione sono stati stimati mediamente **circa 2 (due) minuti per la gestione delle richieste telefoniche e circa 3 (tre) 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.

Nel caso di contatti eccedenti la predetta misura, nella finestra di osservazione contrattuale, saranno tollerate oscillazioni dei livelli di servizio secondo quanto descritto nel paragrafo 8.7.

Il Fornitore dovrà specificare il dimensionamento del servizio in sede di presentazione dell'offerta.

Il gruppo di *front end* sarà costituito da Operatori di 1° Livello, con competenze di gestione della relazione e conoscenze approfondite relativamente ai contenuti della Knowledge Base, KB.

Il gruppo di *back end*, invece, sarà costituito da Operatori specializzati, in grado di gestire richieste di tipo avanzato che non è stato possibile gestire in modalità *one call solution* ovvero per le quali gli Operatori del 1° Livello non hanno a disposizione una risposta standard, all'interno della KB, da fornire all'Utente.

Il servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise sarà garantito da un team composto dalle seguenti figure professionali.

**Operatori di I° Livello** preposti alla gestione dell'accoglienza e delle richieste degli Utenti che contattano il servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise attraverso il canale voce.

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 (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.

**Operatori di II° livello** preposti alla gestione dei contatti trasferiti dal I° Livello e delle richieste degli utenti pervenute attraverso i canali off line.

**Supervisore del servizio**, 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 progetto.

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 informazione, facilita l'apprendimento e l'applicazione da parte degli Operatori di nuove procedure operative.

Per il dettaglio dei requisiti specifici di ciascuna figura si rimanda al capitolo 6.

## 4.2 SERVIZI STRAORDINARI

### 4.2.1 DESCRIZIONI REQUISITI DEL SERVIZIO

In aggiunta alle prestazioni contrattuali potrà essere richiesta la fornitura di servizi straordinari, ovvero campagne outbound da attivare su specifica richiesta dell'Amministrazione Regionale, dietro presentazione di idoneo preventivo.

La struttura dovrà, pertanto, essere in grado di svolgere campagne outbound aventi ad oggetto la divulgazione di informazione di servizi, finanziamenti, progetti ed altre attività informative o di supporto specifico.

Il Fornitore dovrà garantire tali servizi predisponendo, presso il servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise, adeguati strumenti informatici, nonché sfruttando le funzionalità specifiche ricomprese nel sistema di CRM.

Il Fornitore dovrà garantire l'erogazione di tipologie diverse di campagne, nel rispetto di una richiesta concordata con l'Amministrazione, riconducibili essenzialmente a:

- Campagne effettuate tramite il supporto di Operatori Telefonici (modalità CATI, *Computer Assisted Telephone Interviewing*);
- Campagne effettuate via email (modalità CAWI, *Computer Assisted Web Interviewing*);
- Campagne passive effettuate tramite pubblicazione di un questionario sul portale dell'Amministrazione Regionale (modalità CAWI);
- Campagne inviate tramite fax server.

La gestione delle campagne, sarà diversa a seconda della specifica modalità di erogazione individuata come meglio dettagliato nel seguito.

**Campagne telefoniche (CATI).**Le linee guida operative verranno concordate per ogni singola campagna fra l'Amministrazione e il Fornitore. In ogni caso la richiesta più impegnativa in termini di svolgimento della campagna che l'Amministrazione potrà rivolgere al Fornitore sarà di effettuare al massimo due tentativi di contatto per ogni nominativo.



Ogni tentativo di contatto effettuato dovrà essere documentato in termini di esito, riportando le informazioni sul comportamento dell'utente e specificando, nel dettaglio, uno tra i seguenti stati:

- Utente che ha rilasciato l'intervista;
- Utente che ha rifiutato l'intervista;
- Utente non trovato;

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 sopracitate, fornirà all'Amministrazione regionale, nel formato elettronico concordato, i risultati della campagna in termini di interviste utili ed il foglio di rilevazione opportunamente valorizzato.

**Campagne effettuate via e-mail (CAWI).** Le linee guida operative verranno concordate per ogni singola campagna fra l'Amministrazione e il Fornitore.

Ogni e-mail inviata dovrà essere documentata in termini di esito, indicando una tra le seguenti voci:

- E-mail inviata con esito positivo;
- E-mail inviata con esito negativo (indirizzo di posta elettronica errato).

Il tempo di configurazione della campagna va dal momento dell'invio del questionario oggetto della rilevazione, fino al completamento dell'invio delle e-mail. Tale tempo dovrà essere contenuto entro il limite massimo di 10(dieci) giorni lavorativi. Il questionario dovrà rimanere attivo in un intervallo temporale stabilito dall'Amministrazione.

La campagna si riterrà conclusa quando, allo scadere di tale intervallo temporale, il Fornitore invierà all'Amministrazione la reportistica relativa ai risultati dell'indagine nel formato elettronico concordato. Le caselle di posta elettronica da utilizzarsi per l'erogazione delle campagne potranno essere messe a disposizione dall'Amministrazione Regionale.

**Campagne passive pubblicate su Web (CAWI).**L'Amministrazione invierà al Fornitore un questionario di rilevazione. Il tempo di configurazione della campagna va dal momento dell'invio di tale questionario al Fornitore da parte dell'Amministrazione fino alla pubblicazione su Web. Tale tempo dovrà essere contenuto entro il limite di 10 (dieci) giorni lavorativi e prevede la configurazione dello script sul modulo dedicato del sistema di CRM e la pubblicazione. Il questionario dovrà rimanere attivo in un intervallo temporale stabilito dall'Amministrazione.

La campagna si riterrà conclusa quando, allo scadere di tale intervallo temporale, il Fornitore invierà all'Amministrazione il dettaglio analitico e la reportistica relativa ai risultati dell'indagine nel formato elettronico concordato entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla conclusione della campagna.

**Campagne effettuate via fax.**Le linee guida operative verranno concordate per ogni singola campagna fra l'Amministrazione e il Fornitore. Ogni fax inviato dovrà essere documentato in termini di esito, indicando una delle voci seguenti:

- Fax inviato con esito positivo;
- Fax inviato con esito negativo (numero di fax errato).

Il tempo di svolgimento della campagna sarà considerato dal momento dell'invio del materiale da spedire al Fornitore da parte dell'Amministrazione fino all'espletamento dell'invio dei fax. Tale tempo dovrà essere contenuto entro il limite di massimo 10 (dieci) giorni lavorativi.

Le predisposizioni e l'hosting dell'infrastruttura necessaria per l'erogazione delle campagne si intende a carico del Fornitore.

#### 4.2.2 DIMENSIONE DEI SERVIZI STRAORDINARI E COMPOSIZIONE DEL GRUPPO DI LAVORO

Ai fini dell'erogazione di eventuali servizi straordinari potranno essere applicati sia Operatori di I° che di II° Livello, a discrezione del Fornitore sulla base dei carichi di lavoro effettivi.

Di seguito è riportato il dimensionamento massimo per i servizi straordinarie che potranno essere richiesti in aggiunta alla fornitura oggetto del presente progetto, riferito all'intera durata contrattuale.

<b>Servizi straordinari – campagne outbound</b>	<b>Quantità</b>
Telefonica	15
Campagne via e-mail	15
Campagne via fax	15
Campagna passiva su web	15

I valori indicati sono stati stimati sulla base dell'analisi storica delle attività svolte in passato e della previsione del fabbisogno futuro. Al mutare delle esigenze, in termini quantitativi e qualitativi, il Direttore dell'Esecuzione si riserva di rivedereed aggiornare tali valori.

#### **5. INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI (SERVICE DELIVERY PLATFORM).**

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 e le modalità di integrazione con il Centralino ed i sistemi informatici dell'Amministrazione. Presso l'Amministrazione Regionale è installata una centrale telefonica della serie Ericsson Astra, che utilizza un Gateway VoIP integrato.

Il Fornitore dovrà proporre una soluzione tecnologica idonea all'erogazione dei servizi richiesti, mediante l'interconnessione di una propria centrale oppure di un componente remotizzato, alla centrale presente presso l'Amministrazione.

Sarà a carico del Fornitore la verifica e la certificazione di integrabilità della soluzione proposta e del fatto che essa non provochi alcun impatto sui servizi dell'Amministrazione. Saranno a carico del Fornitore i costi degli apparati e dei collegamenti in alta affidabilità tra le due centrali. 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 I° e II° Livello.

Si intende a carico al Fornitore la responsabilità del corretto dimensionamento della piattaforma hardware e software per l'erogazione dei servizi oggetto del presente progetto, nel rispetto degli SLA proposti nel capitolo 7, nonché la messa a disposizione degli stessi senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione. Vengono riportati nel seguito i requisiti minimi per ciascun componente dell'infrastruttura di erogazione del servizio.

##### **5.1 SERVIZI DI CONNETTIVITA'**

Il Fornitore si dovrà dotare di una connessione verso Internet ad uso degli Operatori, di banda non inferiore a 4 Mbps, nonché delle connessioni ad alta affidabilità tra i sistemi di Centralino Amministrazione – Fornitore. Tutti i servizi di connettività si intendono a carico del Fornitore. Le caselle e-mail outbound saranno fornite dall'Amministrazione sul proprio sistema di posta elettronica.

## 5.2 PIATTAFORMA DI CRM

Il sistema di CRM dovrà prevedere le seguenti funzionalità:

- apertura automatica del ticket, in corrispondenza agli eventi segnalati dal sistema di CTI;
- gestione automatica di chiamate e pratiche in entrata e in uscita;
- 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 l'Amministrazione.
- possibilità di trattare documenti secondo i più comuni formati di produttività individuale.

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

- di gestire in maniera trasparente le richieste di servizio che pervengono dal sistema cliente attraverso canali alternativi a quello telefonico online, quali e-mail, fax 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 I° e II° Livello.

La possibilità di gestire e-mail, fax e messaggi lasciati in segreteria telefonica come allegati del ticket aperto a fronte della ricezione della richiesta di servizio è considerato un requisito essenziale della piattaforma adottata dal Fornitore; si precisa che l'Amministrazione non dovrà sostenere oneri aggiuntivi rispetto a quanto previsto nel presente progetto per l'attivazione di funzionalità di integrazione dei canali off-line con il CRM.

La piattaforma di CRM dovrà provvedere, inoltre, la possibilità di effettuare la chiamata di *call back* verso l'Utente all'interno del ticket, nonché di inviare, a mezzo email, documentazione o modulistica presente nel KM, ovvero fornita dall'Amministrazione; 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 prevedere almeno le seguenti funzionalità.

- **Gestione degli Operatori**, al fine di ottimizzare l'allocazione, applicandoli alle lavorazioni on-line, off-line o ad entrambe in modalità "*blended*", in funzione delle scelte gestionali del Responsabile.
- **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 CRM dovrà consentire al personale dell'Amministrazione di accedere via Web al sistema di monitoring del servizio con funzionalità di reportistica personalizzabile e consultabile in tempo reale.

## 5.3 SISTEMA DI KM

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione un sistema di Knowledge Management, sul quale gli Operatori potranno ricercare 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 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 strutturate e non 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 contratto tra quelle disponibili nella KB.

La 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 l'Amministrazione;
- Real time knowledge, informazioni rilevate ed elaborate istantaneamente durante il contratto con l'Utente, finalizzate all'individualismo 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 RDF ( Resource Description Framework) RDFS (RDF Schema) OWL (ObjetWindow Library) GRDDL (Gleaning Resource Descriptions from a of Languages) VCARD.

Il sistema di gestione della base di conoscenza (Reasoner) dovrà permettere:

- il reperimento delle informazioni non solo in base alla navigazione gerarchica, ma anche sulla base di parole chiave e concetti;
- il collegamento a risorse web (pagine del sito, parole chiave e concetti, persone ed unità organizzative);
- l'interrogazione, l'importazione e la gestione di informazioni;
- la marcatura di testi e documenti.

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 dati eterogenee e distribuite geograficamente con l'utilizzo di protocolli di comunicazione standard;
- garantire la fruibilità del servizio anche con un browser internet;
- realizzare cataloghi delle informazioni legate ai contenuti informativi, anche di tipo istituzionale trattati dall'Amministrazione;
- estrarre e classificare i concetti contenuti in un testo di qualsiasi formato o proveniente da qualsiasi base dati;
- supportare livelli di accesso differenziati (scrittura, lettura etc) con gestione del workflow tra le diverse tipologie di utenza (Publisher, Amministratore, Operatore front office, Operatore back Office, etc);
- registrare le variazioni avvenute 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 alimentata 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 non ridondante, al fine di aumentare il numero dei contatti risolvibili autonomamente dal I° Livello in modalità *one call solution*.

Il Fornitore dovrà segnalare all'Amministrazione 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 il volume delle richieste da scalare al II° Livello.

I dati che costituiranno la banca dati della conoscenza dovranno rimanere costantemente nella disponibilità dell'Amministrazione, anche al termine del periodo contrattuale e il Fornitore dovrà collaborare al porting della banca dati della conoscenza con l'eventuale nuovo fornitore.

Il contenuto della KB, inteso come pillole di conoscenza ed Utenti, si intende di proprietà esclusiva dell'Amministrazione 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. Al Fornitore aggiudicatario verrà consegnata l'attuale KB sottoforma di pillole di conoscenza in formato Excel e su supporto ottico.

#### 5.4 APPLICAZIONI UTILIZZATE PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Vengono riportati nel seguito i requisiti minimi per ciascun componente dell'infrastruttura di erogazione del servizio.

##### **CTI Server**

Il Fornitore dovrà essere dotato di una piattaforma CTI modulare in grado di interagire con:

- PBX (Private Branch Exchange) ACD;
- IVR
- FAX SERVER;
- MAIL SERVER;
- WEB SERVER.

E' richiesto inoltre al Fornitore di dichiarare la compatibilità del CTI Server con la centrale telefonica in possesso dell'Amministrazione.

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 l'apparizione di un apposito pop up di "*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 di riempimento delle code, nonché l'analisi storica dei tempi d'attesa in coda con dettaglio per canale d'ingresso.

Il software CTI dovrà permettere la visualizzazione di un set di parametri standard, numerici e grafici, anche in forma di stampati, 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 l'Operatore (numero di chiamate in coda per Operatore);
- Numero delle chiamate in coda;
- Tempo di attesa della prima chiamata in coda;

- Numero dei terminali;

Il Software CTI dovrà permettere la 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 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.

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.

### **IVR**

L'IVR dovrà avere le seguenti caratteristiche minime:

- Funzioni di creazione/manutenzione del messaggio di benvenuto, del messaggio di attesa e del messaggio per la gestione del fuori orario di 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.

L'IVR dovrà altresì prevedere un sistema di cortesia che, a seconda della ricezione del contatto all'interno del service time previsto o meno, eroghi messaggi diversi.

Di seguito, l'indicazione delle funzionalità minime richieste in entrambi i casi.

*Funzionalità minime richieste durante il periodo di copertura del servizio tramite Operatore:*

- Annuncio di benvenuto differenziato in base ad orari programmabili;
- In caso di Operatori non disponibili, annuncio di messa in coda;
- Musica di cortesia nei periodi di attesa.

*Funzionalità minime richieste al di fuori del periodo di copertura del servizio tramite Operatore:*

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

### **Segreteria Telefonica**

La funzionalità dovrà consentire agli Utenti di lasciare un messaggio in una casella vocale accessibile da qualsiasi Operatore ed associabile ad un contratto 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 servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise.

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

### **Scanner e stampanti**

Per le normali attività previste nell'ambito del servizio, il Fornitore è tenuto a rendere disponibile nella sala degli Operatori presso il suo centro operativo almeno 1 (una) stampante e 1(uno) scanner.

## **6.PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI**

### **6.1 FIGURE DI RIFERIMENTO**

Le figure professionali richieste per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura dovranno fare riferimento ai profili di seguito descritti.

Per ciascuna figura professionale sono prerequisiti indispensabili:

- L'ottima padronanza della lingua italiana;
- Il possesso di ottime doti relazionali;
- L'attitudine a lavorare in team;
- La predisposizione al *problemsolving*.

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

#### **6.1.1 OPERATORE DI I° LIVELLO**

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 dell'Amministrazione provvedendo all'introduzione del Chiamante presso il Chiamato oppure verso Operatori di II° Livello.

#### **6.1.2. SUPERVISORE**

- 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 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.
- Partecipa alla fase di formazione degli Operatori.
- Gestisce le turnazioni ed effettua la supervisione in sala.
- Mantiene i contatti con il Responsabile delle risorse.
- 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.

#### **6.1.4 OPERATORE DI II° LIVELLO**

Gli addetti al II° Livello dovranno svolgere un'attività di assistenza specialistica, anche relazionandosi con i dipendenti dell'amministrazione regionale per la risoluzione di problematiche inoltrate dal I° livello.

Si tratta di una figura professionale che assicura:

- La gestione delle richieste inoltrate dal I° Livello per mezzo del sistema di TroubleTicketing, effettuando anche il contatto finale outbound;
- La risoluzione delle problematiche legate all'esecuzione dell'attività di assistenza e supporto.

#### **6.1.6 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 l'Amministrazione 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 dell'Amministrazione regionale per quanto riguarda tutti gli aspetti inerenti la sicurezza.

Ha inoltre 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, infine, l'interfaccia con l'Amministrazione 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 risposta remota al centralino della Regione Molise.

## 6.2. FORMAZIONE

Il piano formativo complessivo dovrà prevedere:

- Un ciclo di formazione di startup;
- Un piano di formazione permanente.

La parte del piano di formazione di startup dedicata agli Operatori, che verrà erogata da formatori dell'Amministrazione, verterà sull'organizzazione delle strutture, degli Uffici dell'Amministrazione e relative competenze, sulle modalità di funzionamento e di navigazione nell'ambito dei servizi raggiungibili attraverso il portale dell'amministrazione: sarà effettuata presso aule informatizzate messe a disposizione dal Formatore ed in parte presso i locali dell'Amministrazione.

Dovrà essere garantita da parte del Fornitore una figura di riferimento, opportunamente formata da personale dell'Amministrazione, che possa gestire dei refresh formativi su tematiche generali o esigenze particolari, in maniera sistematica e durante tutto l'anno, in modo da consolidare la formazione e di startup garantendo il trasferimento di knowhow.

Il corso formativo di startup dovrà essere erogato, a cura del Fornitore, ad ogni nuovo Operatore in fase di avvio delle sue attività.

Per quanto riguarda la formazione permanente, nel corso del primo anno di attività per ogni Operatore dovranno essere previsti almeno 4 (quattro) follow up. Dedicati all'approfondimento ed aggiornamento delle tematiche indicate; mentre a partire dal secondo anno, ne andranno previsti almeno 3 (tre).

Le spese di rimborso al personale del Fornitore per eventuali trasferte saranno a totale carico del fornitore. Sarà facoltà dell'Amministrazione, inoltre, organizzare in qualsiasi momento dell'anno sessioni formative relativamente ad argomenti e servizi particolari 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, ect), inviando propri esperti di settore per le diverse aree di competenza, presso la sede del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise.



### 6.3 VALUTAZIONE RISORSE

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 progetto.

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 figura 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 all'Amministrazione con almeno 5(cinque) giorni lavorativi di preavviso.

Sarà, comunque, compito del fornitore curare la formazione dei nuovi operatori subentranti.

Il Fornitore è tenuto a mantenere il turnover degli operatori applicati sia sul front-end che sul back-end entro i limiti prestabiliti per il rispetto di quanto indicato nel presente progetto.

### 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 Capitolato Speciale di Oneri.

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 dell'Amministrazione, 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 all'amministrazione tutti i dati utili per il monitoraggio in tempo reale degli SLA indicati, secondo vistei cui contenuti saranno concordati con l'Amministrazione.

L'accesso ai sistemi di monitoring dovrà essere via web.

L'Amministrazione si riserva, inoltre, ampia e insindacabile facoltà di verificare la qualità del servizio erogato anche attraverso *mystery call* gestite da tecnici dell'Amministrazione, nonché attraverso apposite campagne di auditing.

Il Report saranno trasmessi all'Amministrazione con cadenza bimestrale in formato cartaceo e su supporto informatico elaborabile da concordare (come ad esempio: excel) nel caso in cui i volumi in ingresso superino del 10% il volume atteso definito nei paragrafi 4.1.2 e 4.2.2 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, il valore di soglia ed il periodo di riferimento per il calcolo.

#### 7.1 SLA INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA

SLA	Misure da rilevare	Valori di soglia	Periodo di riferimento
ACD	Percentuale di funzionamento della componente telefonica	Almeno 90% service time offerto Almeno 85% nelle restanti fasce orarie	mensile
IVR	Percentuale di funzionamento della componente IVR	almeno 95% H 24 7X7	mensile
CTI	Percentuale di funzionamento della	Almeno 90% service time offerto	mensile

	componente CTI	Almeno 85% nelle restanti fasce orarie	
--	----------------	--	--

## 7.2. SLA LIVELLI DI SERVIZIO

SLA	Descrizione	Periodo di riferimento
SLA.C.1	Almeno il 90% dei contatti pervenuti devono trovare la linea telefonica libera e accedere al messaggio di benvenuto	mensile
SLA.C.2	Per le chiamate in coda il dimensionamento del servizio da parte del fornitore dovrà garantire tempi di coda inferiore ai 30 secondi per almeno il 90% di esse e, comunque, non superiore ai 90 secondi per il restante 10%	mensile
SLA.C.3	La percentuale massima di chiamate abbandonate in attesa di risposta è del 5% delle chiamate in attesa	mensile
SLA.C.4	La percentuale minima di chiamate che vengono risolte al primo contatto è del 80%	mensile

## 7.3 SLA CONTATTI RICEVUTI IN MODALITA' OFF-LINE

SLA	Descrizione	Periodo di riferimento
SLA.O.1	La percentuale minima di richieste pervenute tramite canali alternativi al telefono e prese in carico entro 4 ore è del 80%	mensile
SLA.O.2	La percentuale minima di richieste pervenute tramite canali alternativi al telefono e risolte entro 24ore è del 80%	mensile
SLA.O.3	La percentuale di richieste pervenute tramite canali alternativi al telefono e risolte entro 48 ore è del 100%	mensile

## 7.4 PENALI

Per ogni punto (o frazione) percentuale di scostamento in diminuzione dei valori di soglia indicati nel presente progetto, per ogni singolo livello di servizio, l'Amministrazione applicherà le penali indicate nel Capitolato Speciale di Oneri.

## 8. MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

### 8.1 AMBIENTE DI LAVORO

Il servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise dovrà essere erogati presso un centro operativo in cui saranno collocate le risorse umane, tecnologiche ed applicative, nella disponibilità del Fornitore, **con sede in Molise**, al fine di permettere un agevole accesso ai locali da parte del personale dell'Amministrazione durante le attività di audit del servizio.

### 8.2 FASI DI EROGAZIONE DELLA FORNITURA

#### 8.2.1 START UP

A partire dalla data della stipula, il Fornitore dovrà provvedere:

- alla presa in carico dei servizi, con il supporto dell'Amministrazione, per il trasferimento della KB 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 dell'Amministrazione regionale in riunioni di lavoro, esame della documentazione con assistenza di personale esperto. Il

Fornitore sarà tenuto in tale periodo ad acquisire knowhow necessario all'espletamento dei servizi e delle attività. Le modalità di fruizione e la relativa pianificazione di tale addestramento dovranno essere concordate con l'Amministrazione, eventualmente tenendo conto di eventuali proposte che il Fornitore effettuerà in sede dell'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 ED INIZIO ATTIVITA'

I servizi oggetto della presente fornitura saranno sottoposti a collaudo da parte di personale dell'Amministrazione, o da terzi da essa designati, sulla base del piano di test predisposto dal Fornitore.

Si procederà ad un test funzionale dei servizi descritti nel presente oggetto, sottoponendo a collaudo anche le infrastrutture tecnologiche definite nel capitolo 5, 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 rapporto di collaudo in cui sono tracciate tutte le attività eseguite nel corso del collaudo.

Nel caso di esito negativo del collaudo, l'Amministrazione applicherà una penale per il mancato rispetto dei tempi di avvio dei servizi, secondo quanto contenuto nel Capitolato Speciale d'Oneri 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 collaudo positivo sancisce la data di inizio attività, nella quale l'erogazione dei servizi dovrà passare al Fornitore subentrante.

#### 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 dell'Amministrazione, o a terzi da essa designati, il trasferimento del knowhow sulle attività condotte, al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile.

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

### 8.3 ESECUZIONE E CONTROLLO

L'esecuzione e il controllo della fornitura dovrà avvenire con un'attività continua di pianificazione consuntivazione di cui il Piano di Lavoro è lo strumento riferimento.

Il Fornitore dovrà mantenere aggiornata l'Amministrazione 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 l'Amministrazione 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 che dovrà riportare l'indicazione della esatta composizione del team che il Fornitore intende impiegare. Eventuali modifiche di questi dati genereranno un aggiornamento del Piano di Lavoro che dovrà essere approvato dall'Amministrazione.

Sarà cura del Fornitore proporre e concordare con l'Amministrazione 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.

I Piani di lavoro modificati saranno sottoposti all'approvazione dell'Amministrazione.

Il Piano di Lavoro e le sue modifiche, come formalizzate nelle forme descritte, rappresentano l'impegno del Fornitore, accettato dall'Amministrazione, su stime, tempificazione 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 dell'Amministrazione.

L'Amministrazione 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 dell'Amministrazione o di personale da essa delegato, finalizzate alla verifica del reale stato di avanzamento delle attività, dello stato di implementazione ed utilizzo delle soluzioni, metodologie e processi offerti.

L'Amministrazione si riserva inoltre di verificare in ogni momento la corretta esecuzione dei servizi anche attraverso:

- richiesta del log 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 del Progetto sulla base di quanto specificato nel paragrafo 6.1.6 che rappresenti l'interfaccia diretta con l'Amministrazione e sia responsabile del corretto funzionamento del centro operativo e in generale, di tutte le risorse, nonché dell'erogazione dei servizi nel rispetto degli standard qualitativi concordati.

#### 8.4 MONITORAGGIO DEI SERVIZI E REPORTISTICA

Il fornitore dovrà garantire per tutta la durata del Contratto la produzione di reportistica riguardante dati telefonici (volumi, curve di traffico, tempi di attesa, durata delle chiamate, etc), 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 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 servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise, tramite strumenti di tipo interattivo e di facile utilizzo;

- l'elaborazione e l'analisi di dati e serie storiche relative all'andamento del servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise, 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;

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 l'Amministrazione e la possibilità di inoltrare via posta elettronica di set di report.

Su richiesta dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà predisporre prospetti contenenti informazioni di riepilogo relative all'intera fornitura. Le informazioni da fornire e il relativo formato saranno congiuntamente concordate.

### 8.5 RILIEVI

I rilievi consistono in comunicazioni formali al Fornitore che non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono un avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterate ed accumulate, possono dar adito a penali, nella misura prevista nel Capitolato speciale d'onori, nonché da altri meccanismi sanzionatori così come determinato nel Contratto.

I rilievi possono essere emessi dal Responsabile del Procedimento e/o da strutture dell'Amministrazione preposte o di supporto al controllo e/o monitoraggio della fornitura e sono formalizzati attraverso una nota di rilievo in caso di mancato rispetto degli obblighi contrattuali o di scostamenti rispetto ai valori di soglia degli indicatori riportati nel presente documento.

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre all'Amministrazione un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro 5 (cinque) giorni lavorativi dall'emissione della nota di rilievo. Trascorso tale termine il rilievo non sarà più annullabile.

### 8.6 MIGLIORAMENTO DELLE PERFORMANCE

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

- Rispetto degli SLA contrattuali;
- Analisi delle criticità emerse durante l'erogazione del servizio;
- Individuazione di nuovi canali di interazione con l'Utente.

Nel periodo di erogazione dei servizi saranno previste, da parte dell'Amministrazione, sia attività di *follow up* che un sistema di monitoraggio dei servizi, con particolare riguardo alla verifica della competenza degli Operatori, volti all'individuazione delle criticità ed alla messa a punto delle

conseguenti azioni correttive, funzionali di *training* delle risorse e di *tuning* delle procedure adottate.

Il Fornitore dovrà impegnarsi a collaborare per l'individuazione e l'implementazione delle azioni di miglioramento necessarie alla rimozione degli 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 *custode satisfaction* effettuate su richiesta dell'Amministrazione.

### 8.7 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 bandi, fonti di finanziamento, 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.

### 8.8 SCAMBIO DI COMUNICAZIONI

Ogni comunicazione formale relativa alla gestione e all'esecuzione del Contratto dovrà essere indirizzata all'attenzione del Direttore dell'Esecuzione.

La consegna dei supporti ottici/elettronici con dati relativi alla fornitura dovrà essere accompagnata da una comunicazione scritta al Direttore dell'Esecuzione.

Qualora l'Amministrazione rilevi nella documentazione consegnata anomalie tali da impedirne l'approvazione, il Fornitore avrà a disposizione 5 (cinque) giorni lavorativi per procedere alle correzioni e al successivo reinvio.

Quanto sopra potrà subire evoluzioni derivanti dall'introduzione di strumenti automatici a ciò deputati.

### 8.9 QUALITA'

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste il Fornitore dovrà:

- Rispettare i principi di assicurazione e 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 30 (trenta) 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 dell'Amministrazione 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, 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.

#### **8.10 OBBLIGHI DI RISERVATEZZA ED ADEMPIMENTI PRIVACY**

Poiché l'esecuzione del servizio potrà comportare il trattamento di dati personali di cui l'Amministrazione è Titolare, il Fornitore si impegna ad accettare la nomina a "Responsabile del trattamento" 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 misure minime di sicurezza ivi previste.

Nel corso dell'erogazione dei servizi oggetto del presente progetto, 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 per finalità diverse dagli obiettivi del servizio qui specificati, sottoscrivendo un apposito accordo di riservatezza con l'Amministrazione.

#### **9. QUADRO ECONOMICO**

Sulla base del dettaglio tecnico indicato in precedenza, si riportano le voci che concorrono alla determinazione del costo complessivo del servizio.

<b>Servizio</b>	<b>Importo annuo</b>
Servizio di risposta remota al centralino della Regione Molise	350.000,00
<b>Totale costo del Servizio IVA esclusa</b>	<b>350.000,00</b>

Trattandosi di servizio da svolgersi presso la sede in Molise del Fornitore e per il quale non è prevista l'esecuzione all'interno di locali dell'Amministrazione regionale, non sono previsti oneri per la sicurezza per interferenze.

Pertanto, l'importo degli oneri della sicurezza per interferenze è pari a zero.

**L'importo complessivo a base di gara, relativo all'intera durata contrattuale, è pari ad € 1.050.000,00 (euro unmilione cinquantamila/00) IVA esclusa**, corrispondente, sulla base del dimensionamento del servizio descritto al capitolo 4 del presente documento, ad un **costo chiamata pari a € 1,75 (euro uno/75) IVA esclusa**.

## Allegato A “FLUSSI DI LAVORO”

### **1. Classificazione delle Richieste di Supporto**

Le richieste di supporto (telefoniche e pervenute in modalità off-line) saranno classificate come “richieste di Assistenza base” e “richieste di assistenza avanzata”: la discriminante fra le due categorie è costituita dalla presenza o meno, per il caso sottoposto, di una soluzione standardizzata e gestibile dal solo Operatore del I Livello che ha preso in carico la chiamata.

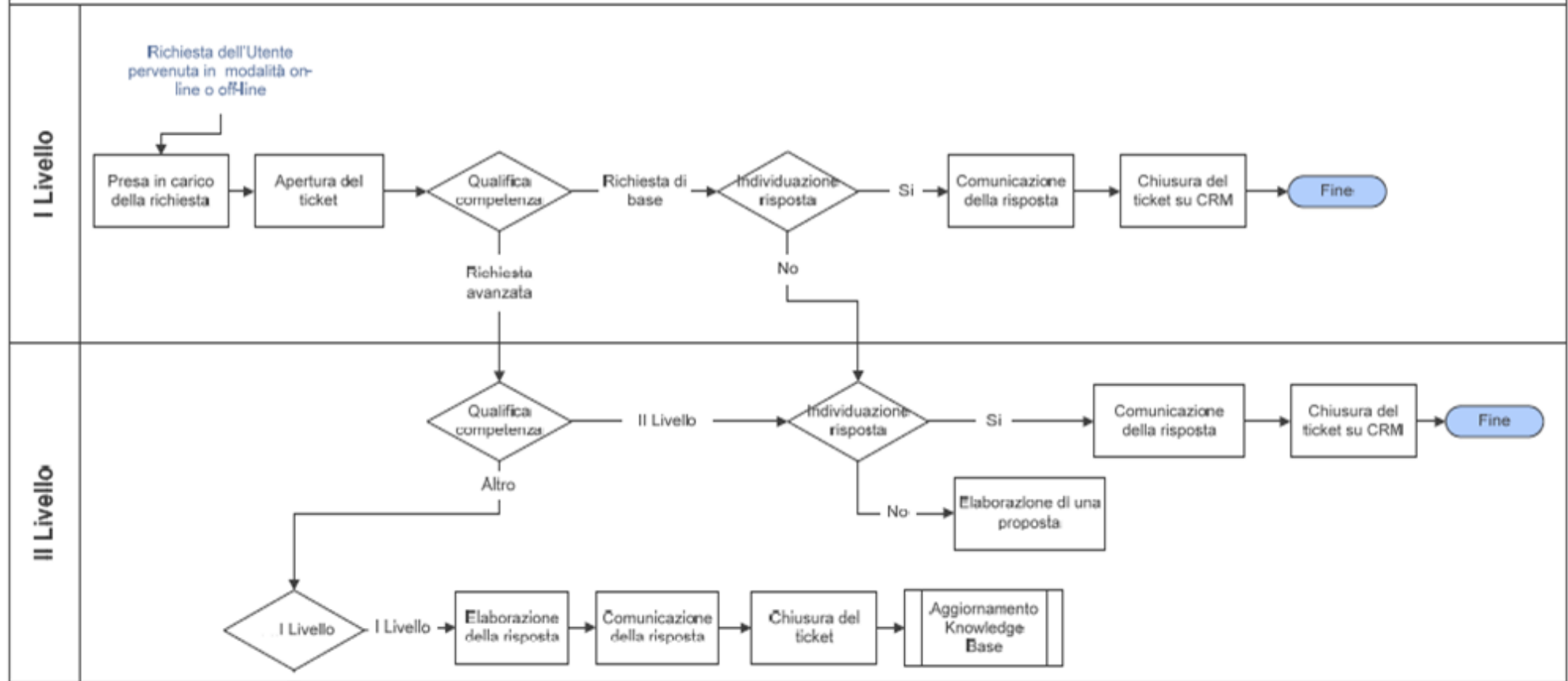
Fa parte dei requisiti per la corretta erogazione ed evoluzione del servizio il costante aggiornamento del sistema di KM attraverso l’inserimento dei casi risolti e l’attivazione delle procedure di validazione della Conoscenza per accrescere continuamente il numero delle richieste classificabili come “richieste di Assistenza base”.

Di seguito, la schematizzazione del macro processo “*tobe*” e, nei paragrafi successivi, la descrizione dei diversi processi di gestione delle richieste a seconda della modalità di ricezione: on-line (sincrona), tramite canale telefonico o off-line (asincrona), attraverso i canali fax, email e segreteria telefonica.

Si precisa che, l’attività di chiusura del ticket cui si fa riferimento nel presente Allegato, comprende la registrazione sul CRM della risposta fornita all’Utente.

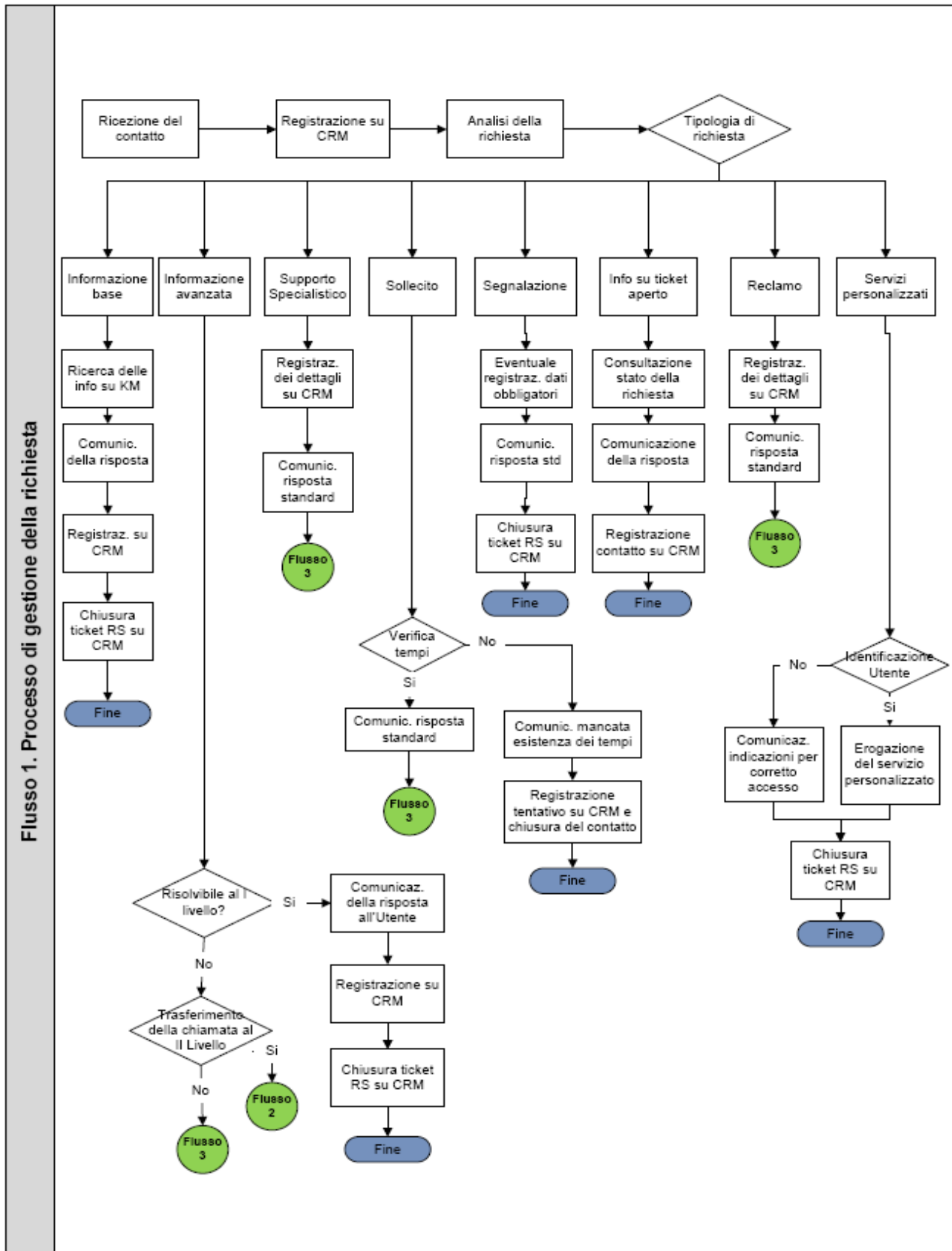


## Macro processo "to-be"



## 2. Gestione delle richieste telefoniche in modalità on-line

La gestione del contatto telefonico online prevede una serie di attività iniziali standardizzate ed indipendenti dalla tipologia di richiesta; nel dettaglio, alla ricezione del contatto, l'Operatore procede alla registrazione dello stesso sul CRM, all'analisi della richiesta (utilizzando l'applicativo di KM) ed all'individuazione della specifica tipologia.



**Flusso 1 - Processo di gestione della richiesta telefonica in modalità on-line**

### **3. Gestione del trasferimento di chiamata**

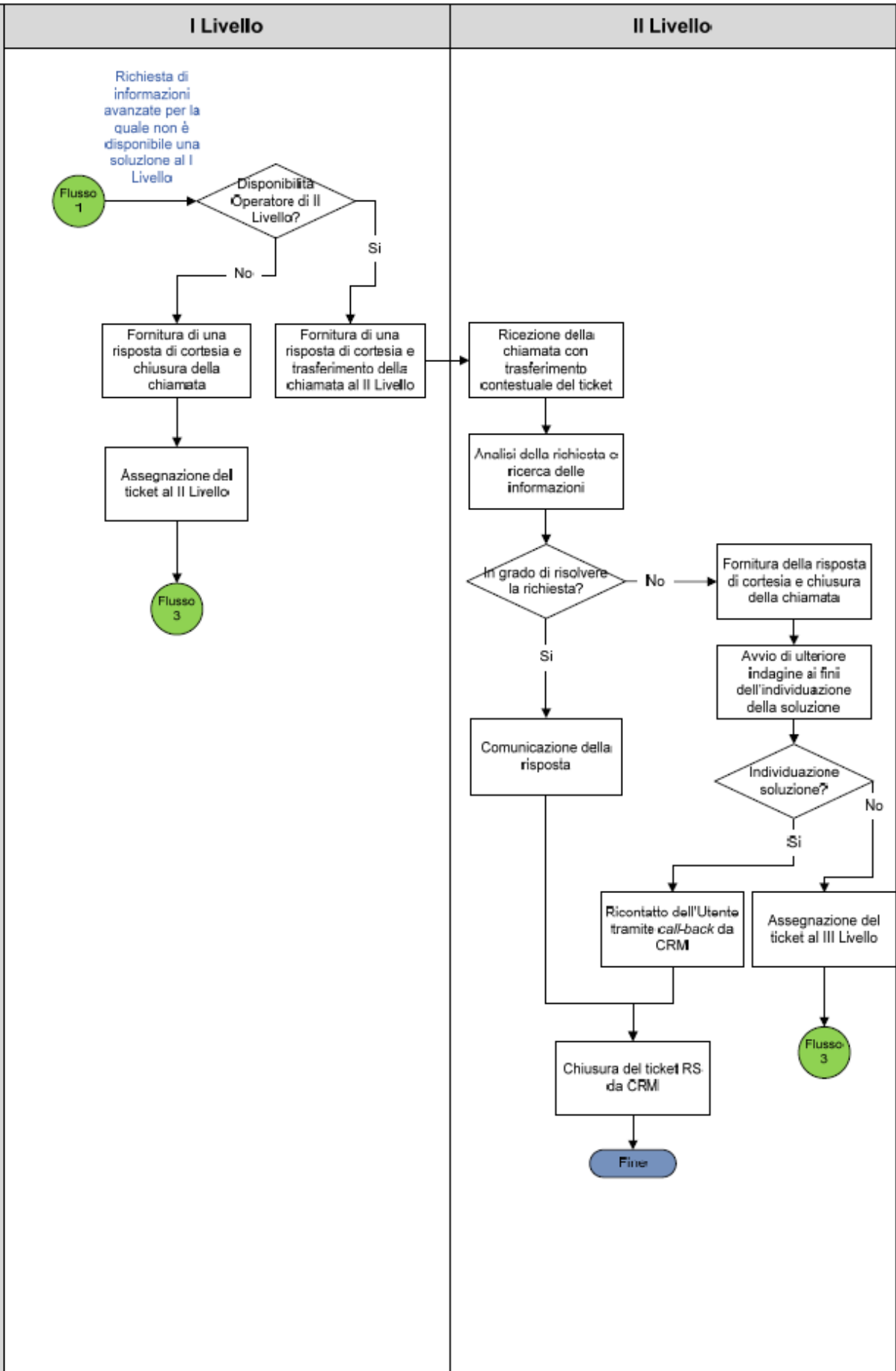
Il processo viene attivato in caso di richiesta di informazioni avanzate e, dunque, di impossibilità a gestire la chiamata al I Livello.

Appurato chesi tratta di una richiesta non risolvibile direttamente, l'Operatore di I Livello verifica la disponibilità del II Livello a ricevere la chiamata ed effettua il trasferimento in fonia, procedendo, contestualmente, anche al trasferimento del ticket RS.

L'Operatore di II Livello effettua un'analisi della richiesta, ricerca le informazioni e può decidere di operare in uno dei seguenti modi:

- comunicare la risposta all'Utente, nel caso in cui sia in grado di risolvere direttamente la richiesta;
- dare corso ad un'attività di ulteriore indagine, con ricontatto dell'Utente effettuando una call back da CRM;
- coinvolgere un funzionario all'interno dell'Amministrazione attraverso l'inoltro della richiesta; in tal caso, dopo aver ottenuto il supporto richiesto, l'Operatore di II Livello provvederà a comunicare la risposta all'Utente effettuando una call back da CRM e chiuderà il ticket RS sul CRM.

Flusso 2. Gestione del trasferimento di chiamata



Flusso 2 - Processo di gestione del trasferimento di chiamata

#### 4. Processo di gestione delle assegnazioni del ticket

In tutti i casi in cui il I Livello non sia in grado di soddisfare direttamente una richiesta è previsto che la lavorazione del ticket RS passi attraverso il II Livello, che nel dettaglio:

- riceve il ticket RS nella propria *inbox* assegnato dal I Livello;
- analizza la richiesta e ricerca le informazioni per la risoluzione;
- nel caso in cui sia in grado di soddisfare la richiesta, contatta l'Utente effettuando una *call back* da CRM e comunica la risposta;
- nel caso in cui non sia in grado di soddisfare la richiesta, chiede il coinvolgimento dell'ufficio competente all'interno dell'Amministrazione; in tal caso, dopo aver ottenuto il supporto richiesto, l'Operatore di II Livello provvederà a comunicare la risposta all'Utente effettuando una *callback* da CRM e chiuderà il ticket RS.

E' possibile comunque il rigetto del ticket RS dietro indicazione della struttura regionale.

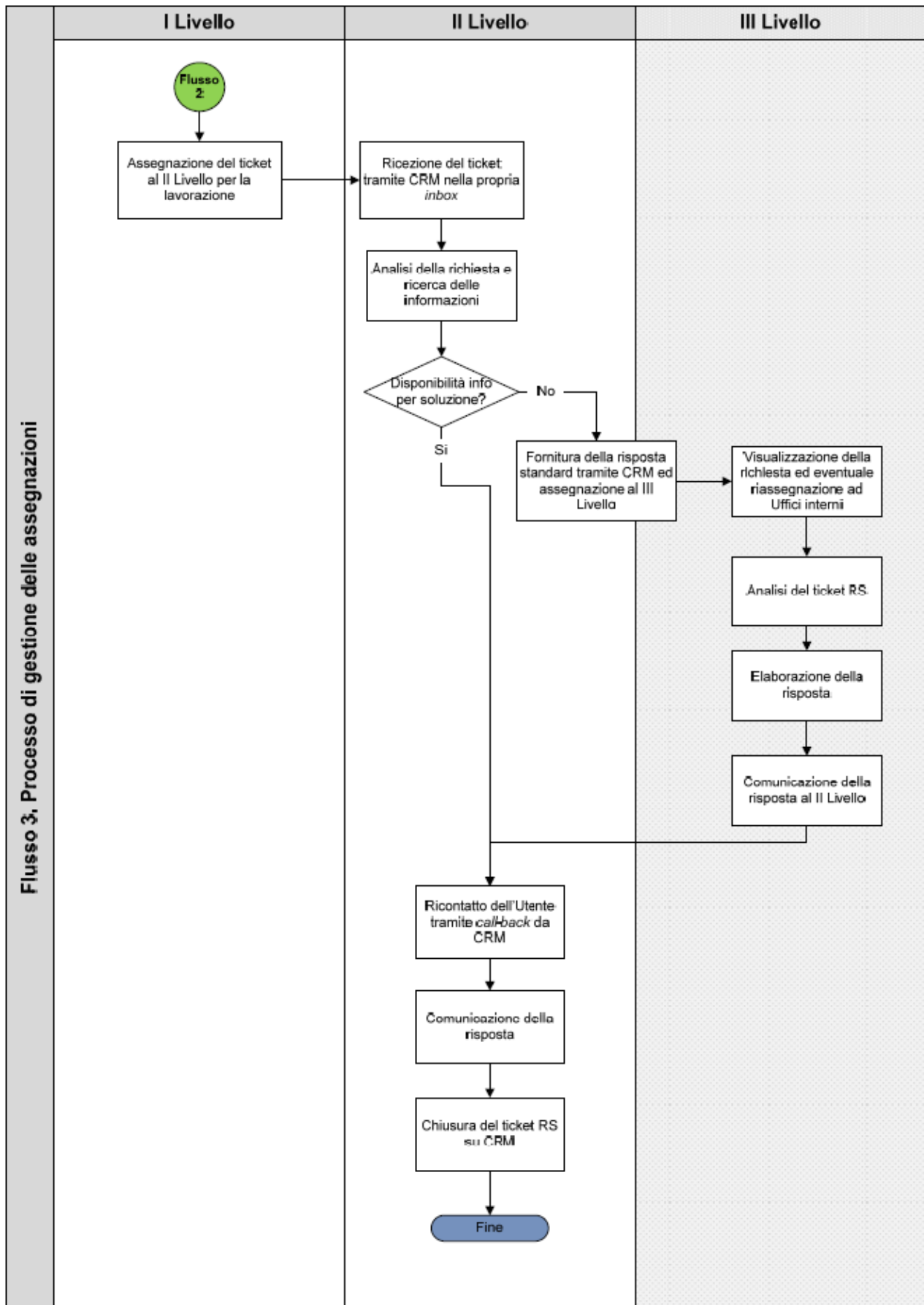
All'interno del processo "Gestione delle assegnazioni del ticket", sarà presente una funzionalità che permetterà di gestire in maniera collaborativa l'eventuale distribuzione delle richieste di supporto agli uffici competenti dell'Amministrazione, tenendo comunque traccia del percorso seguito dalla richiesta.

Un'errata assegnazione potrebbe avvenire per:

- richiesta ambigua e/o al confine di responsabilità tra diverse macrostrutture organizzative;
- impossibilità di individuare l'*owner* della gestione della richiesta di supporto, a causa di carenza di informazioni sul sistema della conoscenza;
- errore dell'Operatore del I Livello.

La gestione dei rigetti e delle errate assegnazioni sarà in carico al III Livello (gestito comunque da personale di II Livello): è importante che la funzionalità possa essere gestita all'interno dell'applicativo conformemente a quanto previsto dal processo organizzativo, che prevede che il III Livello analizzi il ticket RS e lo proponga all'ufficio dell'Amministrazione di effettiva competenza. Nell'eventualità in cui il Contact Center di un fornitore terzo oppure un ufficio dell'Amministrazione respinga l'assegnazione, dovrà indicarne la motivazione e laddove possibile indicare l'ufficio di effettiva competenza.

Flusso 3, Processo di gestione delle assegnazioni



Flusso 3 - Processo di gestione delle assegnazioni

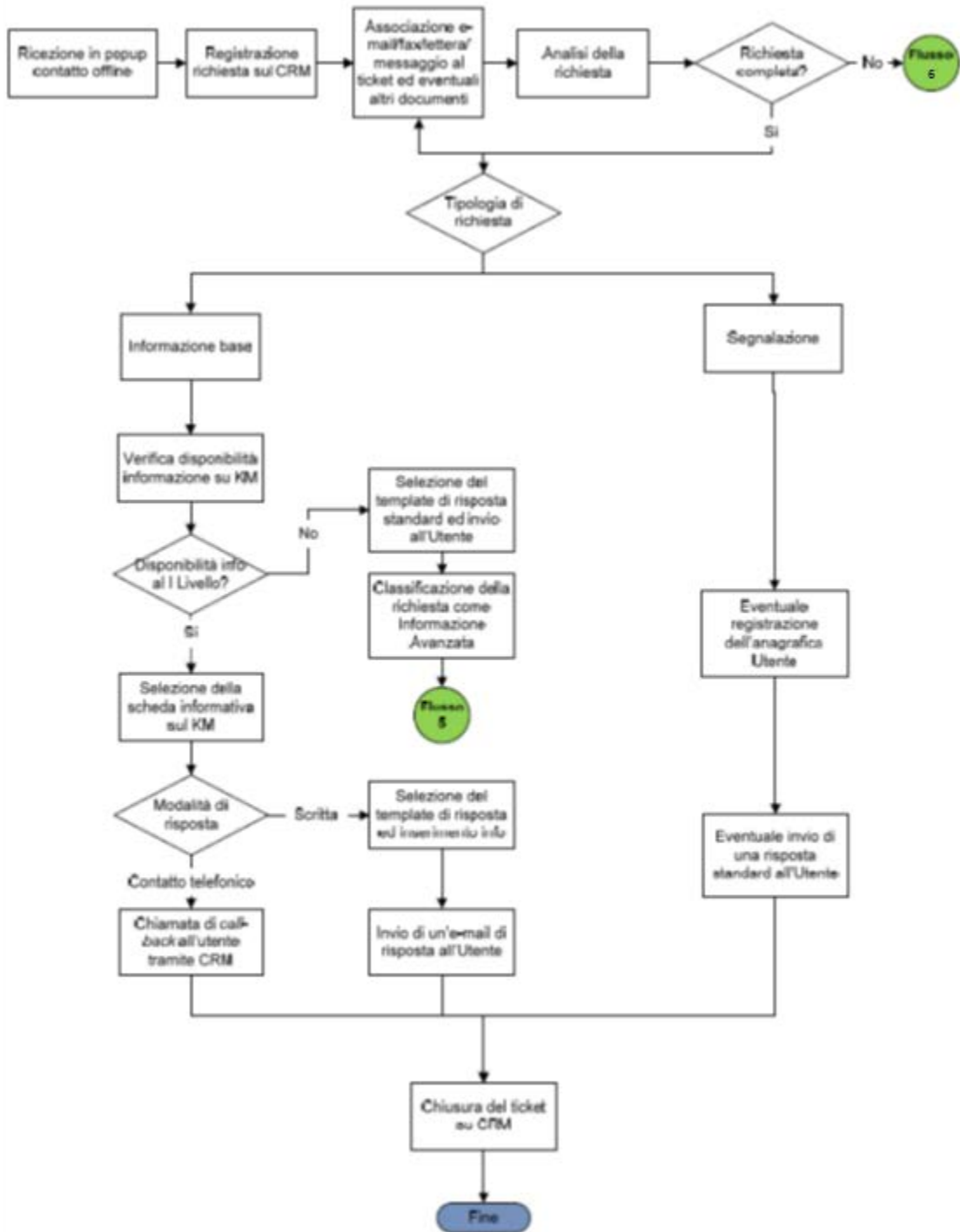
## **5. Gestione della Richiesta in modalità off-line**

Rispetto ai processi definiti per il canale online, quelli relativi a richieste provenienti dagli altri canali differiscono per alcuni dettagli.

In linea generale, il canale utilizzato per la risposta outbound è quello telefonico: l'utilizzo di canali diversi dal telefono saranno definiti preventivamente con l'Amministrazione.

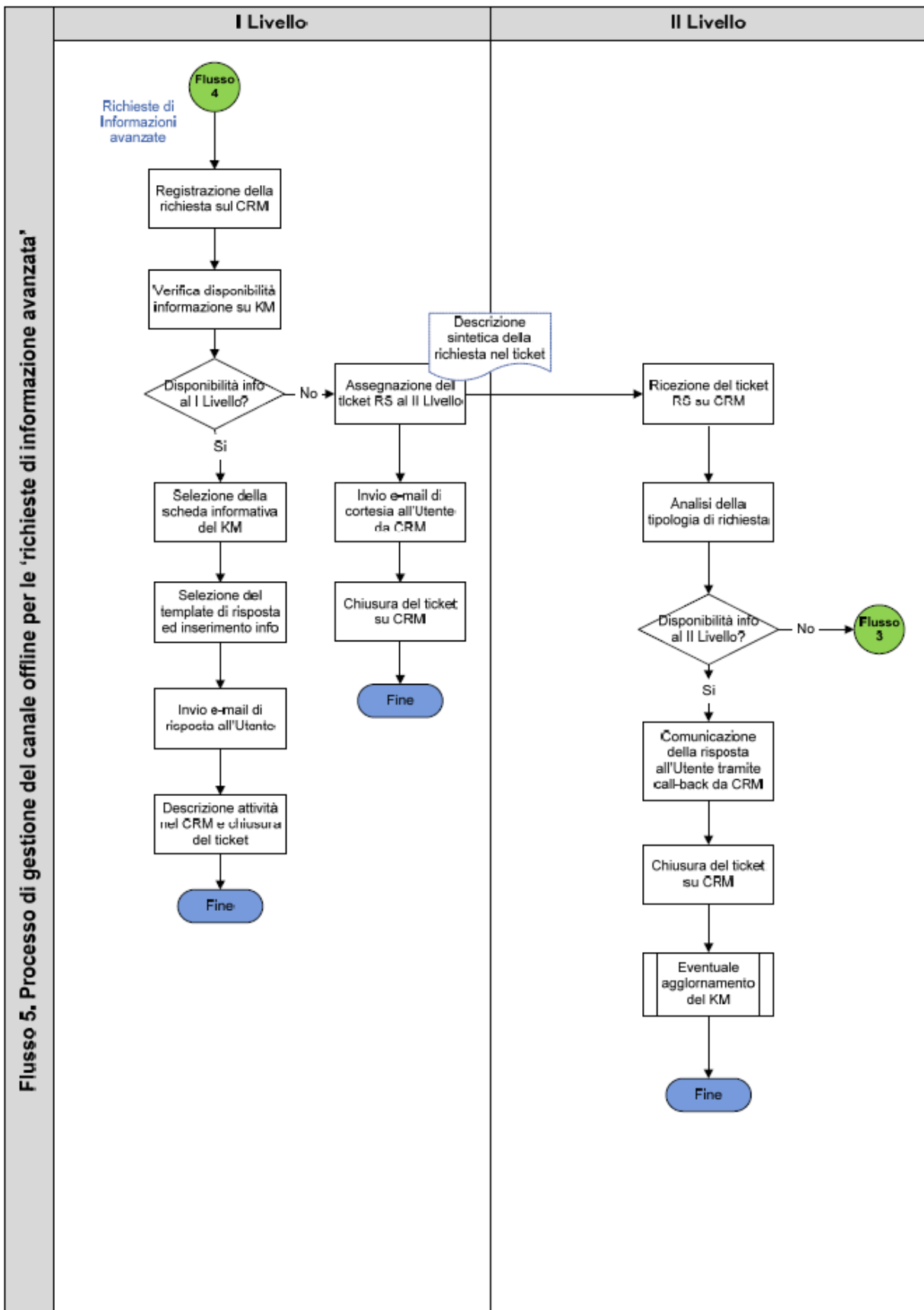
Di seguito si propongono la descrizione e la schematizzazione dei flussi delle attività individuate in carico al II Livello pervenute attraverso i canali off-line.

Flusso 4. Processo di gestione del canale offline per le 'richieste di tipo base' e le segnalazioni



Flusso 4 – Processo di gestione del canale off-line per le 'richieste di tipo base' e le segnalazioni





**Flusso 5 – Processo di gestione del canale off-line per le 'richieste di informazione avanzata'**

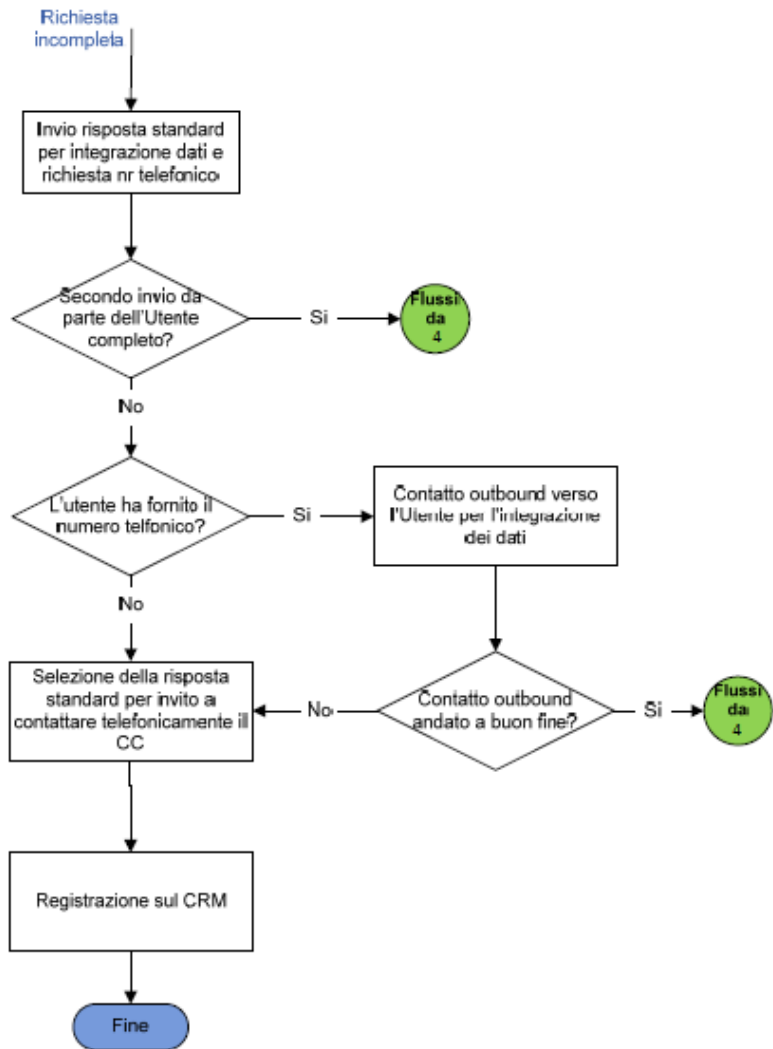
## 6. Gestione della Richiesta di Integrazione Dati

Nel caso in cui la richiesta off-line dell'Utente risulti essere incompleta ai fini della gestione è previsto l'invio di una email all'Utente stesso, nella quale si richiede l'integrazione di tutte le informazioni necessarie per la presa in carico della pratica, nonché di un recapito telefonico.

L'Operatore di Livello, infatti, invia una email con la richiesta. La pratica viene tracciata sul CRM come Richiesta Incompleta con stato/attributo "Risolto Livello". Successivamente all'invio dell'email di richiesta integrazione dati si possono aprire due possibili scenari:

- l'Utente risponde, inviando tutti i dati richiesti, nel qual caso la pratica sarà gestita secondo i processi descritti, a seconda dello specifico motivo di chiamata;
- l'invio di dati da parte dell'Utente non contiene né le informazioni richieste, né l'indicazione del numero di telefono. In questo caso la pratica non potrà essere lavorata e il Livello invierà una email definitiva con la quale si invita l'Utente a richiamare.

In entrambi i casi, l'Operatore di Livello procede alla registrazione sul CRM, in attesa di eventuali nuovi contatti da parte dell'Utente.



Flusso 6 – Processo di gestione della richiesta di integrazione dati