

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

Allegato Sub C
Collaudo dei Servizi

PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO
SERVIZIO DI CONTACT CENTER

MACRO ATTIVITA'	DETTAGLIO ATTIVITA'
Componente telefonica e webchat	
	IVR Test funzionalità e messaggi in orario di servizio
	IVR Test funzionalità e messaggi fuori orario
	Test di chiamata su tutti i numeri e test di ingresso chat
	Test di instradamento in coda e su operatore
Componente applicativa	
	Apertura script all'arrivo di una chiamata e di una chat sulla postazione dell'operatore
	Inserimento dati in apposito script
	Funzionalità in lettura di tutte le parti applicative utili per lo svolgimento dell'attività
	Inserimento disservizi
	Consultazione utente di prova da schermata in apposito software
	Invio mail a utente di prova (con valorizzazione corretta dei dati raccolti)
	Trasferimento telefonata utente di prova
	Accesso utenti Alea
	Ascolto remoto chiamata e lettura remota chat utente Alea

	Funzionalità di coaching utente Alea
	Accesso utenti Alea
	Accesso alla coda e possibilità di visualizzare i dati telefonici relativi al servizio
	Accesso da remoto da postazioni Alea
Reportistica	
	Accesso sistema di reportistica da postazione Alea
	Accesso da postazione Alea collegata via terminal server
	Visualizzazione dei report
	Esportazione dei report in formati diversi (es: Excel, Tracciati...)
	Conformità report a specifiche Alea