

***CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO***

***Allegato Sub A***

***Caratteristiche e requisiti minimi delle risorse impiegate***

***PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO***

***SERVIZIO DI CONTACT CENTER***

Sono di seguito riportati le caratteristiche e i requisiti minimi riguardanti il personale addetto al servizio.

### RESPONSABILE DI PROGETTO

| PROFILO   | RESPONSABILE di PROGETTO  |   |
|---|---|---|
| RESPONSABILITA'   | È il responsabile dell'intera struttura organizzativa preposta dotato di adeguato livello di esperienza e autonomia. Ha una visione unica ed integrata dello stato dell'arte dell'insieme dei servizi oggetto dell'appalto delle attività e dei progetti evolutivi in corso e detiene poteri di delega all'interno dell'azienda, tali da risolvere le potenziali criticità durante tutta la durata del Contratto. |   |
| CONTATTI  | Referente unico per la Committente per quanto concerne i servizi previsti dal Capitolato.   |   |
| TITOLO DI STUDIO MINIMO RICHIESTO   | Laurea breve Triennale o equipollente.  |   |
| ESPERIENZE LAVORATIVE MINIME RICHIESTE                                    | Minimo 5 (cinque) anni di esperienza in posizione equivalente, preferibilmente nell'ambito di contratti erogati per la Pubblica Amministrazione o per Multiutility nel settore dell'energia o dei servizi ecologici.  |   |
| DESCRIZIONE CARATTERISTICHE E RELATIVO LIVELLO DI CONOSCENZA / PADRONANZA | Conoscenza di project management.   | Esprimere livello di conoscenza / padronanza da 0 a 10. |
|   | Conoscenza sistemi informatici e telefonici (CRM, Windows, OSX, Office...).   | Esprimere livello di conoscenza / padronanza da 0 a 10. |
|   | Capacità relazionali.   | Esprimere livello di conoscenza / padronanza da 0 a 10. |
|   | Capacità di analisi e di approfondimento e conoscenza delle tecniche di problem solving.  | Esprimere livello di conoscenza / padronanza da 0 a 10. |
| CARATTERISTICHE AGGIUNTIVE  | Descrizione conoscenza / capacità   | Esprimere livello di conoscenza / padronanza da 0 a 10. |
|   | ....  | Esprimere livello di conoscenza / padronanza da 0 a 10. |
|   | ....  | ...   |

### DIRETTORE TECNICO

| PROFILO         | DIRETTORE TECNICO  |
|-----------------|--|
| RESPONSABILITA' | È il responsabile della struttura tecnica dell'Appaltatore, ha visione aggiornata e completa delle tecnologie impiegate nei servizi oggetto della fornitura, delle attività tecniche di sviluppo e di ordinaria manutenzione; ricopre, inoltre, il ruolo di responsabile unico per tutti gli aspetti inerenti alla sicurezza informatica e delle procedure di backup all'interno |

|   |   |   |
|---|---|---|
|   | <p>dell'organizzazione dell'Appaltatore e nei confronti della Committente.</p> <p>Garantisce il supporto professionale per indicare soluzioni tecnologiche relativamente alla telefonia e ai sistemi informatici, coordina la struttura tecnica che assicura la continuità del servizio erogato. Opera quale interfaccia tecnica unica verso il referente tecnico interno comunicato dalla Committente e possiede le capacità professionali tali da risolvere le potenziali criticità durante la vigenza del Contratto.</p> <p>Assicura le soluzioni per il monitoraggio dei livelli di servizio; indica possibili soluzioni tecnologiche per il miglioramento dei processi produttivi.</p> |   |
| CONTATTI  | Referente per la Committente per quanto concerne gli aspetti tecnici e tecnologici.   |   |
| TITOLO DI STUDIO MINIMO RICHIESTO   | Laurea breve Triennale o equipollente.  |   |
| ESPERIENZE LAVORATIVE MINIME RICHIESTE                                    | Minimo 5 (cinque) anni di esperienza in posizione equivalente, preferibilmente nell'ambito di contratti erogati per la Pubblica Amministrazione o per Multiutility nel settore dell'energia o dei servizi ecologici.  |   |
| DESCRIZIONE CARATTERISTICHE E RELATIVO LIVELLO DI CONOSCENZA / PADRONANZA | Conoscenza sistemi telefonici e informatici correlati ai servizi descritti.   | Esprimere livello di conoscenza / padronanza da 0 a 10. |
|   | Capacità relazionali.   | Esprimere livello di conoscenza / padronanza da 0 a 10. |
|   | Conoscenza delle tecniche di problem solving.   | Esprimere livello di conoscenza / padronanza da 0 a 10. |
| CARATTERISTICHE AGGIUNTIVE  | Descrizione conoscenza / capacità   | Esprimere livello di conoscenza / padronanza da 0 a 10. |
|   | ...   | Esprimere livello di conoscenza / padronanza da 0 a 10. |
|   | ...   | ...   |

### **SUPERVISORE DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER**

|                |   |
|----------------|---|
| PROFILO        | SUPERVISORE del SERVIZIO di CONTACT CENTER  |
| RESPONSABILITÀ | <p>Garantisce il presidio della qualità del servizio erogato, attraverso il supporto operativo alle risorse a lui affidate ed il coordinamento gestionale delle stesse.</p> <p>Si occupa di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• monitoraggio "real time" del Contact Center della Committente, ai fini della corretta gestione dei carichi di lavoro, del soddisfacimento dei livelli di servizio, attraverso il monitoraggio continuo degli SLA, così da poter individuare immediatamente le azioni risolutive per fronteggiare</li> </ul> |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   | <p>eventuali difficoltà operative o inefficienze come, ad esempio, i picchi anomali di traffico e i disservizi tecnici;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• reporting per la Committente al fine di verificare tutti gli indicatori di performance previsti;</li> <li>• pianificazione e organizzazione in termini di: <ul style="list-style-type: none"> <li>- staffing, individuando il numero di Operatori da applicare ai servizi, tenendo conto delle diverse attività da effettuare;</li> <li>- scheduling, pianificando i turni degli Operatori ai fini del soddisfacimento dello staffing previsto;</li> <li>- formazione, in termini di partecipazione, verifica e controllo costante del livello di conoscenze e capacità degli Operatori nell'ottica della pianificazione di corsi formativi e di aggiornamento;</li> </ul> </li> <li>• standardizzazione dei risultati;</li> </ul> <p>Verifica il corretto operato e/o andamento di ruoli, funzioni e flussi, al fine di intraprendere azioni correttive relative all'organizzazione del servizio.</p> <p>Assicura la predisposizione delle risorse formative a supporto del servizio, nei modi concordati con la Committente, supportando quest'ultima nella produzione di materiale cartaceo e elettronico contenente la base della conoscenza.</p> <p>Coordina i Team Leader.</p> <p>Effettua la supervisione in sala.</p> |   |
| CONTATTI  | Referente per la Committente per quanto concerne la gestione dei servizi all'utenza di I° livello.   |   |
| TITOLO DI STUDIO MINIMO RICHIESTO   | Diploma Scuola Secondaria di Secondo Grado.  |   |
| ESPERIENZE LAVORATIVE MINIME RICHIESTE                                    | Almeno tre anni di esperienza, autonomia e responsabilità su Servizi di Contact Center Inbound di Assistenza Clienti, di cui almeno due nel ruolo specifico di Supervisore nell'ambito dei servizi di igiene urbana e/o altri servizi utilities  |   |
| DESCRIZIONE CARATTERISTICHE E RELATIVO LIVELLO DI CONOSCENZA / PADRONANZA | Capacità di utilizzo del personal computer e dei pacchetti di produttività individuale.  | Esprimere livello di conoscenza / padronanza da 0 a 10. |
|   | Conoscenza di pacchetti CRM specifici dei servizi di igiene urbana e/o altri servizi utilities.  | Esprimere livello di conoscenza / padronanza da 0 a 10. |
|   | Capacità di utilizzo della piattaforma di CRM proposta.  | Esprimere livello di conoscenza / padronanza da 0 a 10. |
|   | Conoscenza dei processi di CRM, nonché degli aspetti organizzativi, procedurali e di integrazione del sistema con le strutture destinatarie.   | Esprimere livello di conoscenza / padronanza da 0 a 10. |

|                            |   |   |
|----------------------------|---|---|
|                            | Conoscenza dell'utilizzo di strumenti di fonia/centralino.  | Esprimere livello di conoscenza / padronanza da 0 a 10. |
|                            | Conoscenza dell'utilizzo di multiplatforma (tra cui la chat).   | Esprimere livello di conoscenza / padronanza da 0 a 10. |
|                            | Gestione del contatto.  | Esprimere livello di conoscenza / padronanza da 0 a 10. |
|                            | Padronanza lingua italiana.   | Esprimere livello di conoscenza / padronanza da 0 a 10. |
|                            | Capacità relazionali (predisposizione ai rapporti interpersonali, approccio proattivo, flessibilità). | Esprimere livello di conoscenza / padronanza da 0 a 10. |
|                            | Capacità di analisi e di approfondimento e conoscenza delle tecniche di problem solving.              | Esprimere livello di conoscenza / padronanza da 0 a 10. |
|                            | Conoscenza delle tecniche di comunicazione orale, telefonica e scritta.                               | Esprimere livello di conoscenza / padronanza da 0 a 10. |
| CARATTERISTICHE AGGIUNTIVE | Descrizione conoscenza / capacità   | Esprimere livello di conoscenza / padronanza da 0 a 10. |
|                            | ...   | Esprimere livello di conoscenza / padronanza da 0 a 10. |
|                            | ...   | ...   |

I curricula vitae (CV) delle risorse da impiegare dovranno essere resi disponibili in formato europeo alla Committente in fase di presentazione della documentazione di offerta, avendo cura di specificare almeno i requisiti minimi richiesti per le varie figure professionali al fine di permettere la loro valutazione in base ai criteri stabiliti dal Disciplinare di gara. **L'omessa indicazione di una caratteristica/requisito è considerata alla stregua del suo mancato possesso.**

## OPERATORE DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER

**Il concorrente dichiara di impegnarsi ad utilizzare sin dalla presa in carico del servizio e durante tutta la vigenza contrattuale operatori che rispondano ai requisiti sottoelencati.**

|                |  |
|----------------|--|
| PROFILO        | OPERATORE DI CONTACT CENTER  |
| RESPONSABILITÀ | <p>Opera, nel rispetto dell'organizzazione assegnata al servizio, applicando le proprie conoscenze ed abilità secondo le modalità definite al fine di raggiungere i livelli di servizio attesi e gli obiettivi di customer satisfaction.</p> <p>E' responsabile del buon esito del contatto telefonico e della soddisfazione dell'Utente (cliente) nonché di altre attività collegate e derivanti dalla interazione.</p> <p>Qualora necessario, e previsto dalle procedure, è responsabile del reindirizzamento del chiamante verso personale interno della Committente,</p> |

|  |   |
|--|---|
|  | per trasferimento al II° Livello.   |
| CONTATTI                               | L'Operatore entra in contatto con personale della Committente in via ordinaria attraverso recall e trasferimenti al II° livello.  |
| ESPERIENZE LAVORATIVE MINIME RICHIESTE | Almeno due anni su Servizi di Contact Center Inbound di Assistenza Clienti. Se inferiore ai due anni, almeno 6 mesi nell'ambito dei servizi di igiene urbana e/o altri servizi utilities. |
| DESCRIZIONE CARATTERISTICHE            | Capacità di utilizzo del personal computer e dei pacchetti di produttività individuale (Windows, OSX, Office, ecc...).  |
|  | Esperienza in pacchetti CRM specifici dei servizi di igiene urbana e/o altri servizi utilities.   |
|  | Conoscenza dell'utilizzo di strumenti di fonia/centralino.  |
|  | Esperienza dell'utilizzo di multiplatforma (tra cui la chat).   |
|  | Padronanza della lingua italiana.   |