



Servizio di Contact Center per il Customer Service Desk

CAPITOLATO TECNICO

**SERVIZIO DI CONTACT CENTER
PER IL CUSTOMER SERVICE DESK
CIG: 5726568169 – CUP: F61H14000120005**

LOTTO 2

INDICE

1.	PREMESSA	3
2.	OGGETTO	4
2.1.	CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER	4
2.2.	CARATTERISTICHE OPERATIVE DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER.....	4
2.3.	VOLUMI DEL SERVIZIO	5
2.3.1.	SERVIZI INFORMATIVI	5
2.3.2.	SERVIZIO GESTIONE APPUNTAMENTI.....	5
3.	MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	7
3.1.	IMPEGNI A CARICO DELL'IMPRESA.....	7
3.1.1.	ATTIVITÀ PRELIMINARI	7
3.1.2.	ATTIVITÀ A REGIME	8
3.2.	SLA – LIVELLI DI SERVIZIO	10
3.3.	IMPEGNI A CARICO DELLA COMMITTENTE	10
3.4.	REQUISITI MINIMI RICHIESTI PER LE FIGURE PROFESSIONALI	11
3.4.1.	TEAM OPERATIVO	11
3.4.2.	REFERENTE TECNICO-INFORMATICO	11

1. PREMESSA

Il servizio di Customer Service Desk di Informatica Trentina rappresenta il “singolo punto di contatto” per tutte le richieste di supporto ed assistenza agli utenti connesse alla fruizione dei servizi erogati da Informatica Trentina, attraverso il coordinamento delle attività concorrenti alla soluzione del problema, integrando i processi attivati dall’utente con i servizi erogati dalla Committente.

Il servizio di CSD, inoltre, fornisce all’utenza un’informazione tempestiva ed efficace in merito alle possibili interruzioni dell’erogazione dei servizi e dà supporto all’operatività degli utenti finali.

Il servizio di CSD è suddiviso in due specifiche tipologie di attività: il servizio di help desk ed il servizio di Contact Center.

Il presente Capitolato Tecnico disciplina l’erogazione del **Servizio di Contact Center** per il Customer Service Desk di Informatica Trentina.

Nel corpo del Capitolato Tecnico con il termine:

- “Aggiudicataria o Impresa” si intende l’operatore a cui viene affidato il servizio di Contact Center;
- “Committente” si intende la Società Informatica Trentina S.p.a., con sede in Trento, via Gilli n. 2.

Nel **capitolo 2** sono indicate le caratteristiche generali ed operative del servizio, nonché i volumi stimati;

Nel **capitolo 3** sono indicate le modalità di erogazione del servizio;

In calce al presente documento sono riportati gli allegati che specificano meglio le modalità di erogazione del servizio:

- APPENDICE 1: elenco servizi di contact center;
- APPENDICE 2: esempio di flusso per la gestione del contatto;
- APPENDICE 3: esempio di flusso per la gestione degli appuntamenti;
- APPENDICE 4: livelli di servizio (SLA);
- APPENDICE 5: Agenzia del lavoro;
- APPENDICE 6: Motorizzazione Civile;
- APPENDICE 7: Agenzia provinciale incentivazione attività economiche;
- APPENDICE 8: Servizio Valutazione Ambientale;
- APPENDICE 9: Trentino Digitale;
- APPENDICE 10: Servizio Uru (Ufficio Relazioni con l’Utenza).

2. OGGETTO

Oggetto dell'appalto è l'erogazione del servizio di "Contact center" per il Customer Service Desk (CSD) di Informatica Trentina, in particolare la gestione di **servizi informativi di "Contact Center"** nei confronti dei cittadini della Provincia di Trento.

Il servizio di contact center è rivolto al cittadino, allo scopo di fornire informazioni in merito ad alcuni servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione, relativamente a specifiche tematiche.

In aggiunta al servizio informativo di contact center, viene effettuato il **servizio di prenotazione di appuntamenti** riferiti a specifiche attività connesse con l'erogazione di contributi ai cittadini da parte della Pubblica Amministrazione.

2.1. CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER

La validità di un sistema di "Customer Service" dipende da molteplici parametri che prendono in considerazione la qualità, la preparazione, la disponibilità del personale impiegato, nonché la capacità organizzativa delle risorse in generale.

In particolare il servizio di Contact Center oggetto del presente capitolato tecnico si caratterizza per:

- una importante attività di relazione con l'utenza cittadina per fornire specifiche e puntuali informazioni su determinati servizi erogati da alcune strutture della Pubblica Amministrazione Trentina;
- un presidio adeguato durante l'intera finestra di servizio (nel caso specifico dalle ore 8.00 alle ore 17.00) e con una gestione ad hoc per le fasce orarie di lavoro critiche;

Per le suddette caratteristiche è necessario quindi che ogni singola risorsa professionale impiegata dall'Aggiudicataria, attui un rapporto di tipo fiduciario con tutta l'utenza a cui viene rivolto il servizio, peculiarità che richiede competenza, professionalità e tempo da dedicare all'esercizio di tale servizio.

2.2. CARATTERISTICHE OPERATIVE DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER

Attualmente il servizio di Contact Center fornisce supporto alle seguenti principali strutture provinciali, descritte dettagliatamente in APPENDICE 1:

- Agenzia del Lavoro
- Motorizzazione Civile
- Agenzia Provinciale Incentivazione Attività Economiche
- Servizio Valutazione Ambientale
- Progetto "Trentino digitale", nel cui ambito vengono erogati i servizi relativi al progetto "Trentino in rete", alla Carta Provinciale dei Servizi, al portale Geocartografico ed al servizio "Trentino accessibile";

- Servizio URU (Ufficio Relazioni con l'Utenza).

Di seguito si riportano le caratteristiche operative del servizio di Contact Center comuni a tutte le strutture provinciali e loro ambiti di riferimento.

La gestione del contatto, vedasi schema in **Appendice 2**, viene effettuata con un sistema di Contact Management che utilizza la tecnologia VoIP e che rileva tutti i singoli contatti telefonici pervenuti al sistema telefonico centralizzato, distintamente per le singole strutture provinciali a cui è rivolto il servizio di Contact Center.

Tale modalità consente quindi di rilevare il numero di contatti pervenuti, il tempo di risposta loro associato, nonché l'eventuale abbandono, informazioni necessarie per misurare i livelli di servizio di tipo quantitativo.

Ogni singolo contatto viene quindi inoltrato al primo operatore disponibile, sulla base di uno specifico algoritmo (strategia di *routing*), che provvederà alla sua registrazione negli archivi elettronici utilizzando il medesimo sistema adottato dalla Società sia per la rilevazione delle richieste/contatti sia per fornire le informazioni necessarie per i livelli di servizio di tipo qualitativo.

2.3. VOLUMI DEL SERVIZIO

Per l'erogazione del servizio di Contact Center, oggetto del presente capitolato, è prevista la gestione delle richieste secondo le stime di seguito indicate per servizio.

2.3.1. SERVIZI INFORMATIVI

Come riportato nel precedente capitolo il servizio è erogato ai cittadini che richiedono informazioni dettagliate su particolari servizi erogati da alcune strutture provinciali con riferimento a specifiche tematiche.

Di seguito la stima dei contatti inoltrati via telefono.

Stima contatti annui
87.000

2.3.2. SERVIZIO GESTIONE APPUNTAMENTI

Il servizio di gestione appuntamenti, oggetto del presente capitolato, è riferito ad alcuni specifici servizi che richiedono il contatto con i funzionari della pubblica amministrazione, vedasi schema in **Appendice 3**.

In particolare a seguito di specifici bandi promossi dalla amministrazione provinciale per l'erogazione di contributi, si rende necessario gestire elettronicamente una agenda di appuntamenti che consente al cittadino beneficiario di effettuare una prenotazione con la struttura provinciale competente per l'ambito territoriale, per poter consegnare i documenti richiesti, verificare la loro completezza e quindi fruire del contributo.

Le strutture provinciali interessate a tale servizio sono:

- Agenzia Provinciale Incentivazione Attività Economiche

■ Servizio Valutazione Ambientale

Di seguito la stima degli appuntamenti gestiti.

Stima appuntamenti annui
3.000

Riguardo ai servizi citati nei precedenti paragrafi, l'Impresa si impegna a prestare il servizio di contact center ad eventuali altre strutture della pubblica amministrazione provinciale, nonché ad effettuare specifiche attività di contact center, individuate nel presente capitolato, a fronte di particolari esigenze, previsti specifici accordi con la Committente.

3. MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Informatica Trentina dispone di un sistema di Contact Management che utilizza soluzioni nell'ambito della architettura Open Source. Tale sistema consente la gestione integrata dei vari canali di accesso utilizzati dalla utenza (telefono, e-mail, web).

In particolare la telefonia, all'interno del sistema di Contact Management, utilizza la modalità VoIP (Voice over IP) per tutte le postazioni di lavoro degli operatori.

Il sistema di Contact Management si fa quindi carico di gestire tutti i contatti telefonici in entrata e di inoltrarli agli operatori di contact center sulla base di specifiche strategie di *routing*.

Di conseguenza l'Aggiudicataria dovrà dotarsi di infrastrutture tecnologiche compatibili con le soluzioni adottate dalla Committente, per consentire alle proprie postazioni di lavoro di interagire con il sistema di Contact Management utilizzato dalla Committente.

3.1. IMPEGNI A CARICO DELL'IMPRESA

L'Aggiudicataria si impegna ad effettuare il servizio di contact center ed il servizio di gestione appuntamenti, presso la propria sede operativa, mediante un team operativo dimensionato alle esigenze dei servizi richiesti e utilizzando risorse appartenenti alle figure professionali di:

“Operatore junior”,

“Operatore esperto”,

“Operatore senior”,

“Referente tecnico-informatico” (referente anche per la Committente)

aventi almeno i requisiti minimi definiti nel successivo capitolo.

L'Aggiudicataria si impegna a nominare un proprio referente, (un suo sostituto in caso di assenza, costantemente reperibile negli orari di erogazione del servizio) quale unico punto di riferimento per la propria organizzazione nei confronti della Committente, per qualsiasi aspetto tecnico-organizzativo, funzionale alla corretta erogazione del servizio.

Per effettuare il servizio di Contact Center è quindi cura dell'Aggiudicataria predisporre presso la propria sede operativa tutte le apparecchiature elettroniche e gli strumenti informatici necessari ad erogare tale servizio.

In particolare l'Aggiudicataria si impegna ad effettuare a suo carico tutte le attività di seguito indicate.

3.1.1. ATTIVITÀ PRELIMINARI

Di seguito vengono indicate le attività preliminari che l'Aggiudicataria si impegna ad effettuare prima di procedere all'attivazione del servizio:

- acquisire e predisporre l'infrastruttura tecnica della rete per effettuare il collegamento telematico della propria sede operativa con la sede di Informatica

Trentina in via Gilli 2 – Trento, garantendone la continuità operativa del servizio per la fascia oraria giornaliera richiesta dalla Committente (capitolo successivo);

- acquisire e predisporre presso la propria sede le postazioni di lavoro per gli operatori di Contact Center che dovranno essere dotate di strumentazione adeguata (personal computer, telefono IP e cuffie), secondo le indicazioni di seguito riportate:
 - personal computer standard di mercato in grado di utilizzare le piattaforme/servizi applicativi forniti a cura della Committente, di seguito elencati:
 - sistema di gestione del contatto telefonico ed il monitoraggio del servizio (fornito dalla Committente);
 - piattaforma per la registrazione del contatto basata sulla piattaforma “BMC ITsm” ITIL compliant (fornito dalla Committente);
 - eventuali ulteriori servizi applicativi attivabili in accordo tra le Parti;
 - telefonia VoIP con protocollo SIP compatibile;
 - indirizzo di posta elettronica per comunicare con la Committente.

Tutte le suddette attività preliminari sono oggetto di verifica ed accertamento in sede di collaudo che viene effettuato dalla Committente, conformemente a quanto indicato nel Contratto, che ne stabilisce le modalità.

La Committente si riserva la facoltà di fornire alla Aggiudicataria nuove versioni e/o provvedere ad eventuali sostituzioni ai sistemi, precedentemente citati e utilizzati per l'erogazione del servizio.

In aggiunta alle citate verifiche, la Committente accerterà la precisa corrispondenza dei curriculum vitae di ogni singola risorsa professionale componente il team, che la Aggiudicataria dovrà fornire in tale circostanza, rispetto ai profili professionali dichiarati in sede di offerta dalla Aggiudicataria medesima.

3.1.2. ATTIVITÀ A REGIME

Il servizio viene erogato tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00, ad esclusione dei giorni festivi. Il giorno di San Vigilio, patrono di Trento, non è considerato festivo.

Nelle restanti fasce orarie deve essere attivo un servizio di segreteria telefonica che avvisa gli Utenti con un messaggio di fuori orario e con la possibilità di registrare un messaggio vocale. Alla ripresa del lavoro si rende quindi necessario elaborare tali messaggi ed evadere eventuali richieste.

In particolare, per le attività a regime, l'Impresa si impegna ad effettuare le seguenti specifiche attività:

- verificare giornalmente, prima dell'avvio del servizio, la corretta funzionalità del sistema telefonico e l'accessibilità di tutti i numeri telefonici dedicati alle varie

tipologie di utenti/clienti;

- provvedere, nei casi previsti, alla identificazione del chiamante ed effettuare la registrazione delle informazioni acquisite nel corso del contatto, negli archivi elettronici utilizzando gli appositi strumenti e procedure operative predisposti dalla Committente;
- gestire autonomamente tutte le telefonate inoltrate dalla utenza cittadina ai numeri telefonici appositamente predisposti per ogni singolo servizio impegnandosi a fornire le adeguate risposte alle richieste formulate dagli utenti;
- nel caso di impossibilità a fornire le informazioni richieste, provvedere a suo carico a contattare gli Uffici competenti delle strutture provinciali per acquisire le informazioni necessarie, ovvero a trasferire loro la richiesta medesima (via telefonica e/o utilizzando lo strumento di gestione del contatto);
- partecipare agli incontri di aggiornamento/informativi relativi a procedure operative, modalità di erogazione dei servizi, nonché a partecipare a corsi di formazione organizzati dalla Committente, presso la propria sede, su specifici ambiti di servizio;
- effettuare incontri periodici presso la sede della Committente (almeno a cadenza trimestrale) per verificare il servizio erogato anche al fine del rispetto dei livelli di servizio contrattuali;
- assicurare la qualità e la disponibilità del servizio, garantendo i livelli di servizio descritti successivamente;
- informare tempestivamente la Committente nel caso di eventuali anomalie o impossibilità nella erogazione del servizio (problemi di connessione telematica, accesso ai sistemi della Committente, malfunzionamenti degli apparati dislocati presso la propria sede, ecc.);
- informare inoltre la Committente nel caso di richieste pervenute direttamente dalle strutture provinciali competenti che riguardano modifiche alla erogazione del servizio.

Nell'ambito del servizio di Contact center, l'impresa si impegna altresì ad effettuare servizi accessori quali ad esempio rilevazione informazioni per alcune tipologie di utenza cittadina ed iniziative informative, contattando i cittadini (attraverso il sistema telefonico, SMS, posta elettronica, ecc.), riguardo specifici interventi promossi dalle singole strutture provinciali, previo accordi con la Società.

Ulteriori informazioni di dettaglio sono riportate per ogni singola tipologia di servizio negli allegati al presente documento come di seguito indicato:

- **Appendice 5**, per le informazioni relative all'Agenzia del Lavoro;
- **Appendice 6**, per le informazioni relative alla Motorizzazione Civile;
- **Appendice 7**, per le informazioni relative alla Agenzia Provinciale Incentivazione Attività Economiche;
- **Appendice 8**, per le informazioni relative al Servizio Valutazione Ambientale;

- **Appendice 9**, per le informazioni relative al progetto “Trentino Digitale”.
- **Appendice 10**, per le informazioni relative al Servizio URU (servizio aziendale).

3.2. SLA – LIVELLI DI SERVIZIO

L'Aggiudicataria si impegna a garantire, distintamente per ogni tipologia di servizio, come elencati nell'**Appendice 1**, i livelli di servizio di seguito elencati e dettagliatamente descritti all'**Appendice 4**:

- Servizio di CC – Tempi di risposta : ≤ 13 secondi
- Servizio di CC – Chiamate abbandonate : $\leq 3,0$ %
- Servizio di CC – Chiamate risolte : ≥ 75 %

La Committente si riserva di effettuare indagini presso i propri clienti (strutture provinciali) e/o utenti (cittadini) per rilevare il grado di soddisfazione del servizio erogato dall'Impresa.

Il servizio di Contact center erogato dall'Aggiudicataria viene costantemente controllato e monitorato da Informatica Trentina, sia attraverso un sistema di controllo e monitoraggio in tempo reale (il medesimo sistema che utilizza l'Aggiudicataria per la gestione ordinaria delle chiamate) sia da un sistema di controllo periodico dei livelli di servizio già in uso presso la Committente.

Al riguardo Informatica Trentina si riserva di effettuare anche azioni di verifica e controllo mediante sopralluoghi presso la sede dall'Impresa.

3.3. IMPEGNI A CARICO DELLA COMMITTENTE

Per l'effettuazione del servizio, sono installati ed operativi in Informatica Trentina alcuni sistemi server che presiedono alle varie funzionalità in cui è strutturato il sistema di Contact Management. Al riguardo Informatica Trentina si riserva di effettuare eventuali adeguamenti alle suddette tecnologie ed infrastrutture, previa opportuna comunicazione all'Impresa.

La Committente si impegna a mettere a disposizione dell'Impresa gli strumenti informatici in grado di gestire il servizio di Contact center di seguito indicati:

- il sistema per la gestione del contatto (il medesimo in uso dalla Committente), che deve essere installato e reso operativo su tutte le postazioni di lavoro che effettueranno il servizio di contact center, comprensivo della componente di integrazione con la telefonia;
- il sistema applicativo per la gestione della agenda degli appuntamenti;
- il sistema applicativo per il controllo ed il monitoraggio dei contatti inoltrati all'Aggiudicataria;
- organizzare sessioni informative e corsi di aggiornamento al personale della Aggiudicataria che saranno effettuati presso la sede della Committente.

Infine la Committente si impegna a fornire all'Impresa tutte le informazioni di base ed ulteriori nuove informazioni, funzionali alla erogazione del servizio.

3.4. REQUISITI MINIMI RICHIESTI PER LE FIGURE PROFESSIONALI

3.4.1. TEAM OPERATIVO

L'Aggiudicataria deve disporre di un team operativo costituito da risorse professionali che effettuino l'attività di "Operatore di Contact Center", inquadrandole nelle tre tipologie di figure professionali di seguito indicate:

- **PROFILO PROFESSIONALE OPERATORE JUNIOR:** le risorse professionali proposte per tale profilo possiedono almeno **1 anno di esperienza** nel settore dei call center per attività di Contact Center,
- **PROFILO PROFESSIONALE OPERATORE ESPERTO:** le risorse professionali proposte per tale profilo possiedono **almeno dai 3 ai 5 anni di esperienza** nel settore dei call center per attività di Contact Center,
- **PROFILO PROFESSIONALE OPERATORE SENIOR:** deve possedere **oltre 5 anni di esperienza** nel settore dei call center per attività di Contact Center.

Le risorse professionali suddette devono possedere almeno il diploma di scuola media superiore (o diplomi equivalenti).

Le modalità di risposta alle telefonate e il comportamento dell'operatore nel corso del colloquio deve rispondere agli standard più elevati nel settore dei Call Center professionali con la massima cortesia ed attenzione alle necessità del cliente; in particolare devono dimostrare di avere un'ottima pronuncia in lingua italiana, nonché avere sviluppato competenze nel gestire la relazione ed il colloquio telefonico con il cittadino.

Inoltre gli operatori devono possedere una buona conoscenza e una piena capacità di utilizzo del Personal Computer, del sistema operativo Microsoft e delle principali applicazioni software quali MS Office, MS Explorer, Open Office, gestione della posta elettronica, e del sistema di gestione della richiesta (ticket/incident).

3.4.2. REFERENTE TECNICO-INFORMATICO

L'Aggiudicataria deve disporre della figura professionale del **REFERENTE TECNICO-INFORMATICO**.

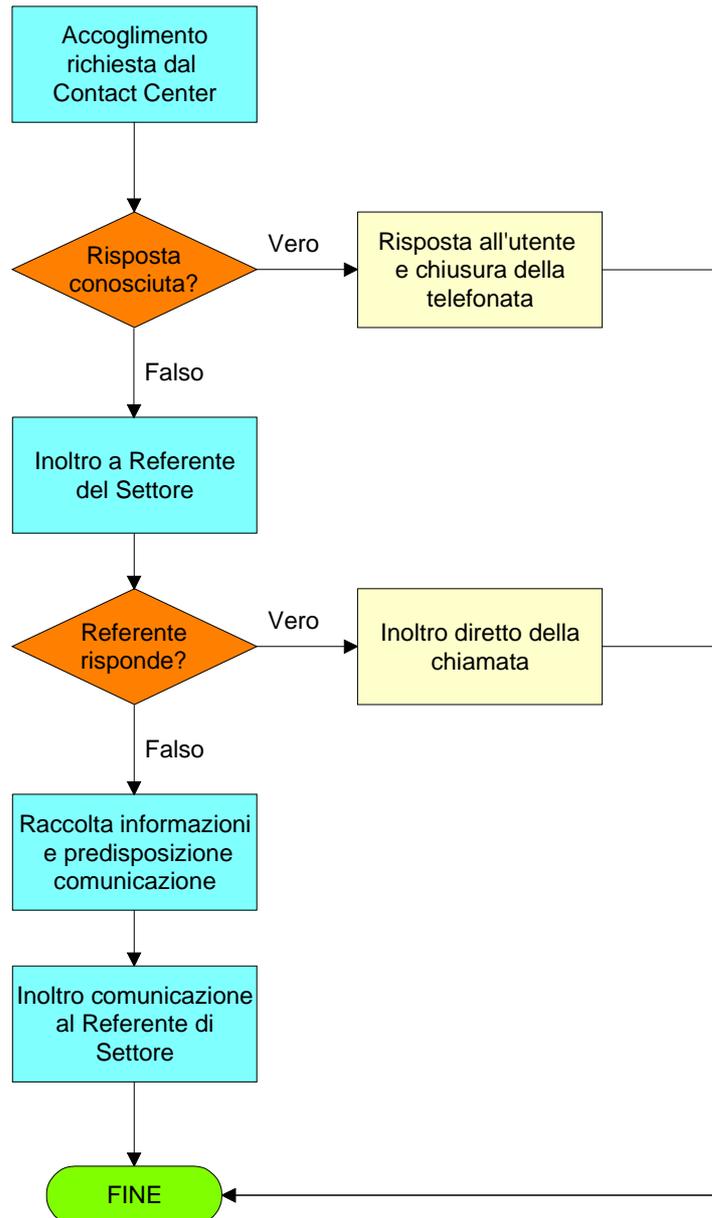
Il referente tecnico-informatico, oltre a possedere i requisiti minimi richiesti per la figura professionale dell'operatore senior di cui al precedente punto, deve avere acquisito il diploma di scuola media superiore ed avere maturato almeno 2 anni di esperienza in tale ruolo di referente tecnico-informatico.

La risorsa professionale proposta per ricoprire tale ruolo deve essere diversa dalle risorse professionali individuate per costituire il team operativo.

APPENDICE 1
ELENCO SERVIZI DI CONTACT CENTER

Servizio	Num. Telefono	Finestra di servizio	Caselle di posta utilizzate
Agenzia del Lavoro	800 26 47 60	08:00 17:00	csd.adl@infotn.it
APIAE - Energia	0461 497300	08:00 17:00	csd.ape@infotn.it
Dipartimento Ambiente	0461 493704	08:00 17:00	
Motorizzazione Civile	0461 492006 0461 492002	08:00 17:00	csd.mctc@infotn.it
Trentino digitale	800 22 80 40	08:00 17:00	
<i>. Carta Provinciale dei Servizi</i>			
<i>. Trentino in rete</i>			
<i>. Portale Geo-cartografico</i>			
<i>. Trentino Accessibile</i>			
Servizio URU	0461 800133	08:00 17:00	

ESEMPIO DI FLUSSO PER LA GESTIONE DEL CONTATTO



**ESEMPIO DI FLUSSO
PER LA GESTIONE DEGLI APPUNTAMENTI**



APPENDICE 4

Si riportano di seguito le tabelle che descrivono i livelli di servizio (SLA) che l'Impresa deve garantire nella fascia oraria prevista dalla finestra di servizio per ogni singola tipologia di servizio.

LIVELLI DEL SERVIZIO

Servizio di CC – Tempi di risposta

Servizio	KPI - Descrizione	I dati rilevati	La metrica	SLA	Periodo di rilevazione
Servizio di Contact Center	Misura il tempo intercorrente tra la ricezione del segnale di linea da parte del cliente e la risposta da parte dell'operatore, ad esclusione delle attività eventualmente effettuate dall'utente finale di interazione con il sistema di IVR, nonché del messaggio di benvenuto	Per tutte le richieste telefoniche in arrivo viene rilevata la data e l'ora della chiamata e l'ora di risposta dell'operatore, con riferimento alla finestre di erogazione del servizio, riferite ad ogni singolo servizio.	<p>Il criterio di calcolo è il seguente:</p> $T_m = \frac{\sum T_i}{N}$ <p>dove: T_m è il tempo medio di attesa per la risposta da parte dell'operatore alle richieste telefoniche inoltrate nel periodo di osservazione; T_i è il tempo di attesa per la risposta da parte dell'operatore; N è il numero totale di richieste telefoniche nel periodo di osservazione.</p>	≤ 13 secondi	mensile

Tabella 1)

Servizio di CC – Chiamate abbandonate

Servizio	KPI - Descrizione	I dati rilevati	La metrica	SLA	Periodo di rilevazione
Servizio di Contact Center	Percentuale di chiamate abbandonate dai clienti prima di avere avuto risposta da un operatore	Per tutte le richieste telefoniche in arrivo il sistema telefonico memorizza, per fasce orarie di mezz'ora, il numero totale di chiamate prese in carico ed il numero di chiamate abbandonate con riferimento alla finestra di erogazione del servizio, riferite ad ogni singolo servizio.	$P = \frac{\sum Mi}{\sum Mi + \sum Ni} \times 100$ <p>dove: P è la percentuale di richieste telefoniche abbandonate dall'utente; Mi è il numero di richieste telefoniche abbandonate dall'utente; Ni è il numero di richieste telefoniche prese in carico dall'operatore.</p>	≤ 3,0 %	mensile

Tabella 2)

Note: una chiamata si considera abbandonata trascorsi 10 secondi dal momento di registrazione del sistema telefonico

Servizio di CC – Chiamate risolte

Servizio	KPI - Descrizione	I dati rilevati	La metrica	SLA	Periodo di rilevazione
Servizio di Contact Center	Misura la percentuale di chiamate che vengono risolte autonomamente senza ricorrere alla struttura di competenza	In relazione alle richieste telefoniche prese in carico dall'Impresa viene rilevato il numero di quelle risolte direttamente dall'Impresa medesima.	<p>Il criterio di calcolo è il seguente:</p> $Q = \frac{Ci}{Cr}$ <p>dove: Q è la percentuale di richieste telefoniche risolte autonomamente dall'Impresa; Ci è il numero di richieste telefoniche risolte autonomamente dall'Impresa; Cr è il numero totale di chiamate prese in carico dall'Impresa.</p>	≥ 75%	mensile

Tabella 3)

AGENZIA DEL LAVORO

L'Agenzia del lavoro, istituita con la Legge Provinciale n. 19/83, è la struttura della Provincia Autonoma di Trento che realizza gli interventi di politica attiva del lavoro, allo scopo di perseguire i seguenti obiettivi:

- Fornisce alla commissione provinciale per l'impiego l'assistenza tecnica per lo svolgimento nonché per l'elaborazione del piano di interventi di politica del lavoro;
- attua, in costante raccordo con la commissione provinciale per l'impiego, i progetti del piano degli interventi di politica del lavoro utilizzando risorse provinciali, statali e comunitarie;
- esercita, anche tramite proprie sedi periferiche, le funzioni spettanti ai Centri per l'Impiego previste dalla vigente normativa statale;
- cura, in armonia con gli indirizzi della commissione provinciale per l'impiego, le attività relative al collocamento obbligatorio e compila, per la successiva approvazione da parte della commissione provinciale per l'impiego, le liste di mobilità;
- svolge le funzioni amministrative delegate dalla Regione Trentino - Alto Adige alla Provincia ai sensi dell'articolo 6 della legge regionale 27 novembre 1993, n. 19 (Indennità regionale a favore dei lavoratori disoccupati inseriti nelle liste provinciali di mobilità e disposizioni in materia di previdenza integrativa), concernenti l'erogazione dell'indennità regionale a favore dei lavoratori inseriti nelle liste provinciali di mobilità;
- attua ogni altro intervento di politica del lavoro che sia affidato dalla Giunta provinciale ivi comprese particolari iniziative di formazione professionale secondo la normativa provinciale in vigore;
- effettua studi, ricerche, indagini, rilevazioni e documentazioni sui problemi connessi con la politica del lavoro e dell'occupazione, anche mediante apposite convenzioni;
- svolge le funzioni di orientamento professionale e servizi per l'impiego per quanto concerne la materia delle politiche del lavoro.

SERVIZIO INFORMATIVO DI CONTACT CENTER

Di seguito vengono descritti i servizi che dovranno essere erogati.

- **GESTIONE DI TUTTE LE TELEFONATE EFFETTUATE AL NUMERO VERDE DELLA AGENZIA DEL LAVORO**

Sono prese in considerazione tutte le telefonate inoltrate dalla utenza finale al numero verde **800 264760** già in uso e quelle provenienti dal centralino della Provincia Autonoma di Trento. Tali chiamate, che possono arrivare anche senza la richiesta di

un preciso nominativo, saranno inoltrate dal contact center al destinatario più opportuno, sulla base delle informazioni fornite dalla Agenzia.

■ **GESTIONE DI UN SERVIZIO DI SPORTELLINO INFORMATIVO**

Sono prese in considerazione le richieste telefoniche riferite a particolari attività o settori per i quali l'Agenzia riterrà opportuno procedere sulla base di risposte standard. Nel caso in cui l'operatore del contact center non fosse in grado di rispondere, qualificherà la chiamata passandola al referente delle Agenzie più opportuno.

Questo servizio di tipo informativo richiede che la struttura operativa venga opportunamente formata ed informata delle varie iniziative informative (es. raccolta frutta), delle modalità di erogazione dei servizi e dei relativi orari delle sedi centrali e delle sedi periferiche della Agenzia.

■ **GESTIONE DELLE TELEFONATE PER RICADUTA**

Si riferiscono a chiamate provenienti dai numeri interni della Agenzia che non hanno avuto risposta entro il 3° o 4° squillo telefonico.

■ **GESTIONE DELLA TELEFONATA IN CASO DI MANCATA RISPOSTA**

Nel caso in cui non fosse possibile inoltrare direttamente la chiamata al destinatario della Agenzia, il contact center si farà carico di predisporre un modulo standardizzato sul quale saranno riportati i principali riferimenti del chiamante (es. cognome, nome, data, ora, persona cercata, motivo della chiamata, ecc.) e di trasmetterlo in formato elettronico (ad es. via e-mail) al destinatario più opportuno.

■ **GESTIONE DI MESSAGGI DI BENVENUTO**

In accordo con l'Agenzia è possibile gestire un messaggio di benvenuto standard per qualificare il servizio di contact center, che viene proposto all'utente finale al momento della attivazione del collegamento telefonico.

Il sistema è inoltre in grado di gestire la risposta automatica nel caso di chiamate fuori orario, fornendo opportuni messaggi che informano l'utente sugli orari del servizio e, a richiesta, di registrare un messaggio dell'utente nella casella vocale.

■ **ESTENSIONE DEI SERVIZI ALLE ALTRI SEDI PERIFERICHE DELLA AGENZIA**

E' quindi possibile che anche le sedi periferiche possano fruire dei medesimi servizi previsti per le sedi centrali e si possano altresì effettuare contatti telefonici tra le varie sedi sia mediante il servizio di contact center che inoltra la chiamata alle varie strutture sia direttamente tra sedi periferiche.

■ **GESTIONE BANCA DATI RINNOVI**

Il servizio consiste nel provvedere all'aggiornamento della banca dati elettronica, (inserimento, conferma o annullamento) con i nominativi dei cittadini che intendono proporsi per una certa tipologia di attività lavorativa. Tali informazioni saranno quindi pubblicati sul sito web della Agenzia del Lavoro ed altresì essere forniti alle Aziende che li richiederanno. Sarà quindi cura del servizio di contact center provvedere alla comunicazione via e-mail di tali dati ai Centri per l'Impiego, a cadenza giornaliera.

MOTORIZZAZIONE CIVILE

La Motorizzazione Civile espleta i seguenti principali servizi:

- rilascia le carte di circolazione dei veicoli, esegue le visite e le prove dei veicoli per l'immatricolazione, per l'aggiornamento della carta di circolazione o per il rilascio del certificato di approvazione e le revisioni annuali e periodiche;
- provvede alle concessioni alle officine autorizzate ai sensi dell'art. 80, comma 8 del D.Lgs. 30 aprile 1992, n. 285 e s.m. e alla vigilanza sull'attività di revisione dei veicoli effettuata dalle officine stesse;
- provvede all'aggiornamento dell'archivio nazionale M.C.T.C., con l'inserimento meccanografico delle radiazioni dei veicoli, delle variazioni di proprietà dei veicoli e di residenza dei titolari delle carte di circolazione;
- provvede all'organizzazione e indizione degli esami finalizzati al rilascio dei provvedimenti comunque denominati relativi alle attività di autotrasportatore di persone e di cose, di consulente in materia automobilistica e per la sicurezza dei trasporti di merci pericolose, di insegnante e di istruttore di autoscuole;
- provvede al rilascio delle patenti di guida, dei certificati di abilitazione professionale e dei certificati relativi al trasporto su strada di merci pericolose, nonché al rilascio delle licenze e delle autorizzazioni per l'esercizio del trasporto di cose rispettivamente in conto proprio e per conto terzi, compresa la tenuta dei relativi albi;
- provvede alle visite periodiche e occasionali sui natanti, e all'approvazione in unico esemplare dei motori marini ed il rilascio dei certificati di idoneità e navigabilità;
- rilascia le autorizzazioni per le autoscuole e per le società ed imprese esercenti attività di consulenza per la circolazione dei mezzi di trasporto e svolge la relativa attività di vigilanza;
- esprime, nei casi previsti dalla legge, il parere tecnico sugli incidenti stradali ed effettua provvedimenti di sospensione, revisione e revoca delle patenti di guida;
- rilascia e rinnova gli attestati A.T.P. relativi al trasporto su strada di derrate deperibili in regime di temperatura controllata;
- provvede alla gestione di ogni funzione attribuita agli uffici provinciali della Motorizzazione Civile e delegata o trasferita dallo Stato alla Provincia autonoma di Trento;
- provvede all'applicazione delle disposizioni del D.P.R. 11 luglio 1980 n. 753 e s.m. in materia di sicurezza dell'esercizio dei servizi pubblici di trasporto per via terrestre con riguardo agli impianti fissi.

SERVIZIO INFORMATIVO DI CONTACT CENTER

Di seguito vengono descritti i servizi di base, che formano oggetto della presente proposta.

- **GESTIONE DI TUTTE LE TELEFONATE EFFETTUATE AL NUMERO DEDICATO DELLA MOTORIZZAZIONE CIVILE**

Sono prese in considerazione tutte le telefonate inoltrate dalla utenza finale attualmente effettuate attraverso il numero telefonico **0461 492006**. Tali chiamate saranno inoltrate dal Contact center al destinatario più opportuno, sulla base delle informazioni fornite dalla Motorizzazione Civile, utilizzando strumenti e modalità di lavoro già utilizzate presso la struttura di Customer Service Desk (CSD) della Committente.

- **GESTIONE DI UN SERVIZIO DI SPORTELLINO INFORMATIVO**

Sono prese in considerazione le richieste telefoniche riferite a particolari attività o settori per i quali la Motorizzazione Civile riterrà opportuno procedere sulla base di risposte standard. Nel caso in cui l'operatore del contact center non fosse in grado di rispondere, qualificherà la chiamata passandola al referente della Motorizzazione Civile più opportuno.

Questo servizio di tipo informativo richiede che la struttura del CSD della Committente venga opportunamente formata ed informata circa le attività effettuate dalla Motorizzazione Civile, delle eventuali modalità di erogazione dei servizi e dei relativi orari degli Uffici preposti.

- **GESTIONE DELLA TELEFONATA IN CASO DI MANCATA RISPOSTA**

Nel caso in cui non fosse possibile inoltrare direttamente la chiamata al destinatario della Motorizzazione Civile, il contact center si farà carico di raccogliere le principali informazioni del chiamante (es. cognome, nome, data, ora, persona cercata, motivo della chiamata, ecc.) e di comunicarle successivamente al Referente del settore competente. Tali comunicazioni potranno essere effettuate utilizzando la casella di posta e-mail associata al settore competente ed eventualmente, se richiesto, anche alla casella di posta personale.

- **GESTIONE DI MESSAGGI DI BENVENUTO**

In accordo con la Motorizzazione Civile è possibile gestire un messaggio di benvenuto standard per qualificare il servizio di contact center, che viene proposto all'utente al momento della attivazione del collegamento telefonico. In tale ambito, in accordo con la Motorizzazione Civile, potrà essere emesso anche un messaggio standard che informa l'utenza sull'orario di apertura degli uffici.

Il sistema è inoltre in grado di gestire la risposta automatica nel caso di chiamate fuori orario, fornendo opportuni messaggi che informano l'utente sugli orari del servizio e, a richiesta, di registrare un messaggio dell'utente nella casella vocale.

Al fine di meglio qualificare le chiamate e poterle successivamente indirizzare correttamente ai settori di competenza della Motorizzazione Civile, il contact center si fa carico della classificazione delle chiamate medesime, sulla base delle indicazioni fornite dalla Motorizzazione Civile.

In particolare le categorie oggi individuate riguardano:

<ul style="list-style-type: none"> ■ Veicoli 	<p>Per richieste per le modalità di passaggio di proprietà, informazioni varie su agevolazioni, targhe, tasse automobilistiche ecc. alcune delle quali sono di competenza di altri Enti o Strutture</p>
<ul style="list-style-type: none"> ■ Patenti 	<p>Per informazioni su rilascio e rinnovo patenti, fogli rosa e relativa documentazione, patenti estere, procedure per ricorsi, revisione a seguito incidenti, patente nautica ed altre informazioni non di competenza</p>
<ul style="list-style-type: none"> ■ Mercati 	<p>Informazioni relative all'Albo delle immatricolazioni veicoli trasportatori, richieste per esami di capacità professionale, quote annuali, licenze</p>
<ul style="list-style-type: none"> ■ Immatricolazioni 	<p>Richieste per acquisto diretto di veicoli all'estero, acquisto di importazione parallela, problemi post immatricolazione</p>
<ul style="list-style-type: none"> ■ Revisioni e collaudi 	<p>Informazioni relative a scadenza, carte di circolazione, smarrimento libretto ciclomotore, categorie euro, demolizioni</p>
<ul style="list-style-type: none"> ■ Segreteria 	<p>Informazioni di vario genere in particolare quelle riferite agli orari di apertura degli uffici e supporto alla direzione</p>

AGENZIA PROVINCIALE INCENTIVAZIONE ATTIVITA' ECONOMICHE

L'APIAE (Agenzia provinciale incentivazione attività economiche svolge le seguenti funzioni e attività previste dall'articolo 39 ter della legge provinciale 3/2006).

Provvede inoltre all'attività di concessione ed erogazione di aiuti, contributi e agevolazioni finanziarie comunque denominati per le iniziative nel settore del risparmio energetico e delle fonti rinnovabili di energie e per la rimozione con smaltimento di coperture in cemento amianto, anche nei confronti di soggetti diversi da quelli previsti dall'articolo 39 ter della legge.

SERVIZIO INFORMATIVO DI CONTACT CENTER

Di seguito vengono descritte le principali attività per la gestione delle richieste di tipo informativo.

- **GESTIONE DI TUTTE LE TELEFONATE EFFETTUATE AL NUMERO DEDICATO DELLA AGENZIA**

Sono prese in considerazione tutte le telefonate inoltrate dalla utenza finale effettuate attraverso il numero telefonico **0461 497300**. Tali chiamate saranno inoltrate dal contact center al destinatario più opportuno, sulla base delle informazioni fornite dalla APIAE, utilizzando strumenti e modalità di lavoro già utilizzate presso la struttura di Customer Service Desk (CSD) della Committente.

- **GESTIONE DI UN SERVIZIO DI SPORTELLO INFORMATIVO**

Sono prese in considerazione le richieste telefoniche riferite a particolari attività o settori per i quali la APIAE riterrà opportuno procedere sulla base di risposte standard.

Nel caso in cui l'operatore del contact center non fosse in grado di rispondere, qualificherà la chiamata passandola al referente della APIAE più opportuno.

In particolare, oltre alle chiamate per richieste generiche di informazioni, il sistema è stato predisposto per gestire automaticamente le chiamate per richieste di informazioni riguardo l'orario di apertura degli uffici, che sono identificate con il **codice telefonico 1**.

Questo servizio di tipo informativo richiede che la struttura del CSD della Committente venga opportunamente formata ed informata circa le attività effettuate dalla Agenzia Provinciale per l'Energia, delle eventuali modalità di erogazione dei servizi e dei relativi orari degli Uffici preposti.

- **GESTIONE DELLA TELEFONATA IN CASO DI MANCATA RISPOSTA**

Nel caso in cui non fosse possibile inoltrare direttamente la chiamata al destinatario della APIAE, il contact center si farà carico di raccogliere le principali informazioni del chiamante (es. cognome, nome, data, ora, persona cercata, motivo della chiamata, ecc.) e di comunicarle successivamente al Referente del settore competente. Tali comunicazioni potranno essere effettuate utilizzando la casella di posta e-mail associata al settore competente ed eventualmente, se richiesto, anche alla casella di posta personale.

- **GESTIONE DI MESSAGGI DI BENVENUTO**

Il sistema, nell'ambito della finestra oraria di servizio, provvede a fornire il messaggio di benvenuto standard per qualificare il servizio di contact center che viene proposto all'utente al momento della attivazione del collegamento telefonico.

Il sistema è inoltre in grado di gestire la risposta automatica nel caso di chiamate fuori orario, fornendo opportuni messaggi che informano l'utente sugli orari del servizio e, a richiesta, di registrare un messaggio dell'utente nella casella vocale.

SERVIZIO PRENOTAZIONE APPUNTAMENTI

Di seguito vengono descritte le principali attività per la gestione degli appuntamenti per la presentazione delle richieste di contributo ai vari uffici periferici.

- **GESTIONE DELLE TELEFONATE EFFETTUATE AL NUMERO DEDICATO DELLA AGENZIA PROVINCIALE PER L'ENERGIA**

Sono prese in considerazione tutte le telefonate inoltrate dalla utenza finale attualmente effettuate attraverso il numero telefonico **0461 497300**, relative alla gestione degli appuntamenti per la presentazione delle richieste di contributi, che sono identificate con il **codice telefonico 2**.

In caso di mancata scelta da parte dell'utente, il sistema considererà la chiamata telefonica di tipo informativo e sarà inoltrata al primo operatore libero per il servizio di contact center. Sulla base della suddetta classificazione le chiamate saranno smistate automaticamente dal sistema elettronico agli operatori, utilizzando le modalità di lavoro già utilizzate dalla Committente per l'erogazione del servizio di contact center.

- **GESTIONE AVVISI**

In aggiunta al messaggio di benvenuto ed ai messaggi di fuori orario (descritti nel paragrafo seguente), specificatamente per le telefonate riguardanti la gestione degli appuntamenti per la presentazione delle richieste di contributi, il sistema è predisposto per fornire ulteriori informazioni che avvisano l'utente della tipologia delle istanze di contributo che vengono prese in considerazione per quel determinato periodo di tempo, in funzione di quanto concordato con l'Agenzia.

- **GESTIONE DEI DATI FORNITI**

Il servizio provvede alla acquisizione dei dati per identificare il richiedente e la richiesta di contributo ed alla successiva registrazione delle informazioni negli archivi elettronici predisposti specificatamente per gestire tale nuovo servizio. Sulla base delle informazioni fornite è prevista anche la classificazione delle istanze in diverse tipologie concordate con l'Agenzia e l'eventuale fornitura all'utente di ulteriori informazioni associate alla tipologia stessa.

- **GESTIONE DELLE PRENOTAZIONI**

Il servizio prevede altresì di poter effettuare la prenotazione fornendo all'utente informazioni circa il luogo e la data dell'appuntamento per poter presentare la richiesta di contributo. Tale attività, supportata da un sistema informativo realizzato ad hoc, viene effettuata sulla base delle disponibilità presenti nelle agende elettroniche che saranno rese disponibili a cura della APIAE.

SERVIZIO VALUTAZIONE AMBIENTALE

Al Servizio Valutazione Ambientale spettano le seguenti competenze:

- cura gli adempimenti relativi alla valutazione dell'impatto ambientale dei progetti e alla valutazione ambientale strategica dei piani provinciali, in conformità alla normativa provinciale vigente, nonché in attuazione delle disposizioni comunitarie e statali che attribuiscono alla Provincia funzioni e attività nelle corrispondenti materie;
- provvede in particolare alla gestione dei procedimenti istruttori dei progetti sottoposti a valutazione di impatto ambientale e a procedura di verifica (screening), con la redazione del rapporto istruttorio e con l'adozione del provvedimento conclusivo della procedura di verifica, ai sensi della legge provinciale 29 agosto 1988, n. 28 e del relativo regolamento di esecuzione. Cura ogni altro adempimento ed esprime i pareri demandati alla struttura ambientale provinciale dalle disposizioni regolamentari di applicazione della direttiva 2001/42/CE, concernente la valutazione degli effetti di determinati piani e programmi nell'ambiente, ai sensi dell'articolo 11 della legge provinciale 15 dicembre 2004, n. 10;
- provvede all'adozione degli atti e dei provvedimenti finalizzati all'irrogazione di sanzioni amministrative pecuniarie in materia di valutazione dell'impatto ambientale, che non siano riservati ad altri organi o strutture provinciali secondo quanto previsto dall'articolo 11 della legge provinciale 29 agosto 1988, n. 28, anche avvalendosi degli altri organi e strutture provinciali e locali di vigilanza;
- cura la gestione del Fondo per lo sviluppo sostenibile e del Fondo relativo al cambiamento climatico e fornisce supporto alle Amministrazioni locali nell'elaborazione di progetti in materia di sviluppo sostenibile;
- presta supporto tecnico e amministrativo per l'esercizio delle funzioni e delle attività attribuite al Dipartimento competente in materia di territorio, ambiente e foreste, anche ai fini del collegamento con l'Agenzia provinciale per la protezione dell'ambiente e con l'Agenzia provinciale per le risorse idriche ed energetiche, dell'elaborazione di proposte legislative e normative in materia ambientale nonché dell'assistenza giuridica per istruttorie amministrative complesse;
- esercita un'azione di coordinamento rispetto alle procedure autorizzatorie complesse in materia ambientale e territoriale;
- presta supporto al Dipartimento competente in materia di territorio, ambiente e foreste nella gestione di progetti complessi di opere o attività che riguardano trasversalmente le strutture del medesimo Dipartimento, anche con riferimento alla predisposizione e all'attuazione di documenti generali in materia ambientale.

SERVIZIO INFORMATIVO DI CONTACT CENTER

■ **GESTIONE DELLE TELEFONATE EFFETTUATE AL NUMERO DEDICATO DEL SERVIZIO VALUTAZIONE AMBIENTALE**

Sono prese in considerazione tutte le telefonate inoltrate dalla utenza finale attualmente effettuate attraverso il numero telefonico **0461 493704**.

Nel caso in cui l'operatore del contact center non fosse in grado di rispondere, qualificherà la chiamata passandola al referente comunicato dal Servizio.

Questo servizio di tipo informativo richiede che la struttura del CSD della Committente venga opportunamente formata ed informata circa le attività effettuate dal Servizio, delle eventuali modalità di erogazione dei servizi e dei relativi orari degli Uffici preposti.

■ **GESTIONE MESSAGGI DI BENVENUTO ED AVVISI**

Il sistema, durante la finestra oraria di servizio, provvede a fornire il messaggio di benvenuto standard per qualificare il servizio di contact center che viene sempre proposto all'utente al momento della attivazione del collegamento telefonico.

Il sistema è inoltre in grado di gestire la risposta automatica nel caso di chiamate fuori orario, fornendo opportuni messaggi che informano l'utente sugli orari del servizio.

■ **GESTIONE DEI DATI FORNITI**

Il servizio provvede alla acquisizione dei dati per identificare il richiedente e la richiesta di contributo ed alla successiva registrazione delle informazioni negli archivi elettronici predisposti specificatamente per gestire tale nuovo servizio.

SERVIZIO PRENOTAZIONE APPUNTAMENTI

■ **GESTIONE DELLE PRENOTAZIONI**

Il servizio prevede altresì di poter effettuare la prenotazione fornendo all'utente informazioni circa il luogo e la data dell'appuntamento per poter presentare la richiesta di contributo. Tale attività, supportata da un sistema informativo realizzato ad hoc, già in uso per l'utenza del Servizio, viene effettuata sulla base delle disponibilità presenti nelle agende elettroniche che saranno rese disponibili a cura del Servizio.

TRENTINO DIGITALE

Nell'ambito del progetto "Trentino Digitale" la Provincia Autonoma di Trento ha attivato nei recenti anni i seguenti principali servizi:

- **CARTA PROVINCIALE DEI SERVIZI (CPS)**
- **TRENTINO IN RETE**
- **PORTALE GEO-CARTOGRAFICO**
- **TRENTINO ACCESSIBILE**

Per ognuno dei suddetti servizi viene attivato un servizio di contact center di tipo informativo, descritto nel paragrafo seguente.

SERVIZIO INFORMATIVO DI CONTACT CENTER

■ GESTIONE DEL SERVIZIO DELLO SPORTELLO INFORMATIVO

Sono prese in considerazione tutte le telefonate inoltrate dalla utenza finale effettuate attraverso il numero verde **800 228040**.

Nello specifico, gli operatori del contact center saranno formati per fornire all'utenza cittadina informazioni relative ai suddetti servizi che vengono attivati sulla base di quanto richiesto dal cittadino.

Infatti immediatamente dopo il messaggio di benvenuto, al cittadino viene richiesto di selezionare il codice (da 1 a 4) del corrispondente servizio per cui chiede una specifica informazione:

1. Carta Provinciale dei Servizi
2. Trentino in rete;
3. Portale Geo-cartografico
4. Trentino Accessibile

Nel caso in cui l'operatore del contact center non fosse in grado di rispondere, qualificherà la chiamata inoltrandola a uno dei referenti individuati per ciascuno dei citati servizi.

■ MANCATO INOLTRO DELLA TELEFONATA

Nel caso in cui non fosse possibile inoltrare direttamente la chiamata ai referenti indicati dalle varie strutture competenti, il contact center si farà carico di raccogliere le principali informazioni del chiamante (es. cognome, nome, data, ora, motivo della chiamata, numero di telefono e, se possibile, indirizzo mail a cui rispondere) e di comunicarle successivamente al Referente.

Tali comunicazioni potranno essere effettuate utilizzando le caselle di posta e-mail individuate per ciascun servizio.

SERVIZIO URU (Ufficio Relazioni con l'Utenza)

L'Ufficio Relazioni con l'Utenza (URU) è uno sportello fisico, accessibile previa prenotazione telefonica e/o telematica, presso cui ciascun utente dei servizi offerti da Informatica Trentina, potrà segnalare eventuali anomalie e/o problematiche attinenti i servizi erogati ovvero i rapporti di fornitura con la Committente ovvero potrà formulare proposte e/o suggerimenti in merito alle attività e servizi svolti da Informatica Trentina.

Tramite l'URU, ogni singolo utente dei servizi erogati da Informatica Trentina potrà trovare un interlocutore in grado di accompagnarlo nella gestione di una qualsiasi problematica/segnalazione inerente la propria relazione con Informatica Trentina.

L'URU infatti, prenderà in carico la segnalazione, avvierà un'istruttoria d'intesa con le strutture aziendali interessate e provvederà a fornire una risposta definitiva al richiedente

SERVIZIO INFORMATIVO DI CONTACT CENTER

■ **GESTIONE DEL SERVIZIO DELLO SPORTELLO INFORMATIVO**

Sono prese in considerazione tutte le telefonate inoltrate dalla utenza finale effettuate attraverso il numero telefonico 0461 800133.

Nello specifico, gli operatori del contact center saranno formati per fornire all'utenza cittadina informazioni relative a tale servizio.

Sarà quindi compito dell'operatore del contact center qualificare la chiamata inoltrandola a uno dei referenti individuati dall'Impresa.

■ **MANCATO INOLTRO DELLA TELEFONATA**

Nel caso in cui non fosse possibile inoltrare direttamente la chiamata ai referenti, il contact center si farà carico di raccogliere le principali informazioni del chiamante (es. cognome, nome, data, ora, motivo della chiamata, numero di telefono e, se possibile, indirizzo mail a cui rispondere) e di comunicarle successivamente al Referente.

Tali comunicazioni potranno essere effettuate utilizzando le caselle di posta e-mail individuate per ciascun servizio.