SERVIZIO DI CONTACT CENTER PER IL SERVIZIO MOTORIZZAZIONE CIVILE DELLA P.A.T. (CIG 6185595279)

OFFERTA TECNICA

INDICE

1 SISTEMI E SOLUZIONI ADOTTATE PER IL SERVIZIO DI CONTACT CENTER.....3
2 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO 4
3 GESTIONE DEL TEAM OPERATIVO.....5
4 RISORSE OPERATIVE DEL TEAM.....6

1 SISTEMI E SOLUZIONI ADOTTATE PER IL SERVIZIO DI CONTACT CENTER

1.1 modello operativo adottato per la gestione del servizio

1.2 caratteristiche della dotazione tecnica, infrastruttura -architettura di base

1.3 passaggio di consegne a fine servizio

2 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

2.1 descrizione della propria organizzazione complessiva finalizzata all'esecuzione di servizi di contact center.

2.2 Descrizione della proposta di controllo e monitoraggio del servizio

3 GESTIONE DEL TEAM OPERATIVO

3.1 pianificazione e controllo dell'organico di base

3.2 gestione risorse in caso di sostituzioni

3.3 piano di sviluppo delle competenze

4 RISORSE OPERATIVE DEL TEAM

Per le risorse professionali che costituiranno il team operativo utilizzare il fac simile della "Scheda di descrizione delle risorse professionali" riportata di seguito.

SERVIZIO DI CONTACT CENTER PER IL SERVIZIO MOTORIZZAZIONE CIVILE DELLA P.A.T. (CIG 6185595279)

SCHEDA DI DESCRIZIONE DELLE RISORSE PROFESSIONALI

(da compilare una scheda per ogni singola risorsa professionale prevista nell'ambito del gruppo di lavoro, che il Contraente, in caso di aggiudicazione, si impegna ad utilizzare per l'erogazione del servizio oggetto dell'appalto. Ogni informazione sarà valutata dalla commissione giudicatrice e sarà vincolante per l'Aggiudicatario in caso di aggiudicazione.)

Profili professionali: ☐ operatore di front end _____ ☐ coordinatore _____ ☐ responsabile _____	**Num. progressivo della risorsa professionale[1]: (specificare solo nel caso di operatori di front end)** _____	**Anni di esperienza nello specifico ruolo:** _____
Titolo/i di studio: _____ _____ _____		

[1] Si tratta di un riferimento anonimo alla risorsa che deve essere utilizzato tutte le volte che si fa riferimento alla risorsa specifica. Specificare solo nel caso in cui la scheda si riferisca agli operatori di front end che devono essere almeno 4 unità (cfr. paragrafo 5.1 dell'elaborato "Specifiche tecnico-organizzative".

Descrizione del ruolo e dell'effettivo apporto nell'ambito del gruppo di lavoro:

_____
_____
_____
_____
_____

Capacità connesse alla gestione del contatto telefonico e capacità di fornire al cittadino supporto informativo specifico e supporto all'utilizzo dei sistemi informatici (indicare quelle possedute dalla singola risorsa, eventualmente integrando la lista proposta)**:**

Competenza	***Descrizione*** *(sintesi esperienze e competenze maturate)*	***Anni di esperienza***
Gestione del contatto telefonico		_____
Supporto informativo		_____
Supporto tecnico		_____
Formazione svolta		_____
Altro		_____

Competenze possedute nelle materie della Motorizzazione Civile :

Esperienza svolta in passato nel servizio di contact center per enti o strutture che si occupano di materie che rientrano nei settori di competenza della motorizzazione civile con riferimento allo Stato italiano.

Indicare l'ente a favore del quale è stato svolto il servizio di contact center, le mansioni svolte e i periodi di lavoro effettuati:

Ente	***Descrizione***	***periodi di lavoro (indicare il numero di mesi completi di esperienza specifica)***
		n. mesi _____
		n. mesi _____
		n. mesi _____
		n. mesi _____
		n. mesi _____

_____