MOTORIZZAZIONE CIVILE

GESTIONE DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER

SPECIFICHE TECNICO- ORGANIZZATIVE ALLEGATE AL CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

INDICE

1. PREMESSA.....1

2. OGGETTO DELLA PROPOSTA.....2

3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI.....3

4. IMPEGNI DELLA MOTORIZZAZIONE CIVILE.....8

5. ORGANIZZAZIONE.....9

6. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI.....11

1. PREMESSA

Scopo del presente documento è descrivere le caratteristiche tecnico-organizzative individuate per la gestione dei servizi di contact center a favore del Servizio Motorizzazione Civile.

2. OGGETTO DELLA PROPOSTA

L'aggiudicataria _____ (d'ora in poi denominata Società), si impegna ad erogare i servizi di contact center al Servizio Motorizzazione civile.

In particolare verranno garantite le tipologie di servizio descritte dettagliatamente nel successivo capitolo 3, in modo che la struttura della Società possa diventare il singolo punto di contatto della Motorizzazione Civile nei confronti della propria utenza.

Le principali tipologie di servizi previsti riguardano:

- la gestione delle telefonate effettuate al numero dedicato della Motorizzazione Civile da parte della utenza finale che saranno poi inoltrate agli Uffici competenti della sede centrale, sulla base delle informazioni in possesso alla Società;
- il servizio di sportello informativo per i servizi erogati dalla Motorizzazione Civile, per informazioni relative ad orari ed altre informazioni amministrative e quale punto informativo per le attività erogate da tale Servizio alla propria utenza, come precisato dettagliatamente nel seguito.

3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Il presente documento descrive nel dettaglio i servizi di base che dovranno essere erogati dall'aggiudicatario, di seguito elencati, con la precisazione che potranno essere individuate eventuali nuove modalità di erogazione dei medesimi, nonché potranno essere attivati ulteriori servizi a seguito delle indicazioni emerse dopo un primo periodo di attivazione previsto in circa tre mesi.

Riguardo ai servizi di base, si precisa che nella loro fase iniziale il contact center provvederà ad effettuare la registrazione delle informazioni acquisite telefonicamente su supporto elettronico, limitatamente a quelle oggetto del presente documento. Successivamente tali registrazioni potranno essere estese anche ad altre tipologie di informazioni ritenute necessarie o utili per altre esigenze di servizio.

3.1. SERVIZI DI BASE

Di seguito vengono descritti i servizi minimi di base richiesti all'aggiudicatario.

- **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 492002**. Tali chiamate saranno inoltrate dal contact center al destinatario più opportuno, sulla base delle informazioni fornite dalla Motorizzazione Civile.

- **GESTIONE DI UN SERVIZIO DI SPORTELLO 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 il personale individuato dalla Società per lo svolgimento del presente servizio venga opportunamente formato ed informato 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.

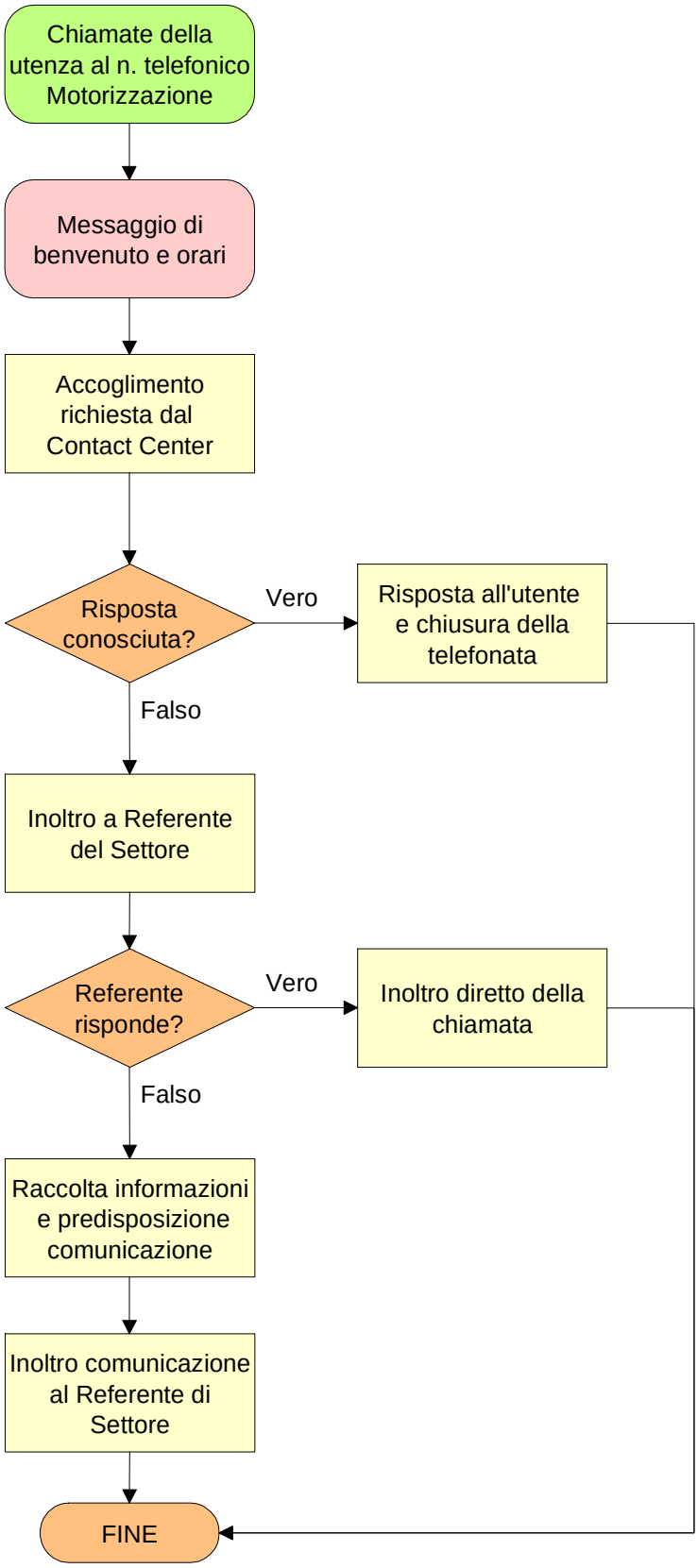
Il sistema è inoltre in grado di gestire la risposta automatica nel caso di chiamate fuori orario, fornendo opportuni messaggi che informano l'utente sugli orari del servizio e, a richiesta, di registrare un messaggio dell'utente nella casella vocale.

- **REPORTISTICA DEL SERVIZIO EROGATO**

  La Società si impegna ad elaborare con cadenza trimestrale dei riepiloghi mensili, evidenziando i contatti ricevuti dal contact center, le eventuali chiamate telefoniche abbandonate, nonché la rendicontazione dei livelli di servizio convenuti contrattualmente ed evidenziati nel presente documento.

  In tale attività possono essere ricomprese anche eventuali rendicontazioni richieste dalla Motorizzazione Civile, realizzate anche con supporti grafici, effettuate per fascia oraria, a livello giornaliero, mensile e trimestrale riguardanti l'andamento dei contatti telefonici, con confronti e valutazioni con situazioni precedenti, in modo da disporre di valutazioni complessive sull'andamento del servizio di contact center nel periodo considerato.

Si riporta di seguito uno schema di flusso che evidenzia i principali passi procedurali del servizio di gestione della chiamata telefonica.


Chiamate della utenza al n. telefonico Motorizzazione
Messaggio di benvenuto e orari
Accoglimento richiesta dal Contact Center
Risposta conosciuta?
Vero
Risposta all'utente e chiusura della telefonata
Falso
Inoltro a Referente del Settore
Referente risponde?
Vero
Inoltro diretto della chiamata
Falso
Raccolta informazioni e predisposizione comunicazione
Inoltro comunicazione al Referente di Settore
FINE

Elenco tipologie/categorie

Al fine di meglio qualificare le chiamate, risolverle direttamente o in alternativa poterle 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:

▪ Veicoli	Per richieste per le modalità di immatricolazione, passaggio di proprietà, radiazioni veicoli, targhe provvisorie e fogli di via, ed informazioni varie su agevolazioni, targhe, tasse automobilistiche ecc. alcune delle quali sono di competenza di altri Enti o Strutture;
▪ Patenti - Incidenti	Per informazioni su rilascio e rinnovo patenti, fogli rosa e relativa documentazione, patenti estere, abilitazioni professionali alla guida, procedure per ricorsi, revisione a seguito incidenti e azzeramento punti, patente nautica
▪ Merci	Informazioni relative all'Albo degli autotrasportatori, immatricolazioni veicoli trasportatori, richieste per esami di capacità professionale, quote annuali, licenze
▪ Immatricolazioni dall'estero	Richieste per acquisto diretto di veicoli all'estero, acquisto di importazione parallela, modalità di richiesta nazionalizzazione e problemi post immatricolazione
▪ Revisioni e collaudi	Informazioni relative a scadenza, categorie euro, modalità di prenotazione delle revisioni e dei collaudi e documentazione necessaria per i principali tipi di collaudi
▪ Segreteria	Informazioni di vario genere in particolare quelle riferite agli orari di apertura degli uffici e supporto alla direzione

3.2. SERVIZI AGGIUNTIVI

Nel presente documento sono inoltre compresi alcuni servizi aggiuntivi che possono consentire alla Motorizzazione Civile di disporre di elementi di valutazione qualitativa sui servizi erogati e quindi di elementi atti alla direzione ed al governo delle proprie attività istituzionali.

In aggiunta quindi alla reportistica prevista standard, di tipo quantitativo, si possano quindi disporre di report specifici che tengano conto dei seguenti elementi di valutazione:

- numero contatti risolti direttamente dal contact center;
- numero di contatti inoltrati alla Motorizzazione Civile;
- tipologia di richieste (presuppone una classificazione delle richieste in categorie standard).

4. IMPEGNI DELLA MOTORIZZAZIONE CIVILE

Attività a carico della Motorizzazione Civile, che costituisce un requisito essenziale per l'erogazione del servizio di contact center, è curare la predisposizione del reinstradamento di tutte le chiamate inoltrate attraverso il numero **0461 492002** su un nuovo numero che verrà messo a disposizione dalla Società.

5. ORGANIZZAZIONE

Come precisato nell'oggetto, per l'effettuazione dei servizi richiesti, la Società si avvale di una propria struttura aziendale, nonché di personale esperto nel servizio di contact center.

Il Contact Center della Società è l'infrastruttura tecnologica che garantisce la gestione efficiente sia dei contatti *inbound* (richieste di supporto ed assistenza inoltrate al contact center) sia dei contatti *outbound* (le informazioni inoltrate alla utenza). Esso rappresenta l'espressione più avanzata di una nuova generazione di strumenti che, basandosi sulle più evolute tecnologie informatiche, ripropone in termini innovativi l'utilizzo di sistemi di gestione integrata della telefonia con le applicazioni informatiche.

Nel contesto della crescente necessità di rendere i contatti interpersonali immediati, efficaci ed affidabili, conseguenza dei bisogni crescenti dell'utenza e dell'accresciuto grado di competitività dei mercati, la tecnologia consente di supportare funzionalità evolute di estremo interesse.

Il contact center è composto da un insieme di elementi di telecomunicazioni, informatici ed umani, aggregati per gestire in modo efficiente ed efficace gli eventi telefonici in entrata o in uscita al fine di sviluppare o migliorare i processi aziendali/organizzativi attraverso il contatto telefonico. Tutte le apparecchiature ed i sistemi tecnologici necessari allo svolgimento dei servizi richiesti sono a carico della Società.

5.1. LE RISORSE UMANE

Per le attività di contact center si prevede l'utilizzo a regime di un organico adeguato per gestire il servizio richiesto, dimensionato sulla base delle indicazioni fornite dalla Motorizzazione Civile.

Il servizio dovrà essere erogato in lingua italiana. Tutti gli operatori devono possedere una buona esperienza nella gestione dei rapporti diretti con il cliente ed una buona capacità di eloquio. Gli operatori inoltre devono essere adeguatamente formati ed istruiti, con oneri a carico dell'aggiudicatario, su tutte le materie della motorizzazione civile in modo da gestire le chiamate che rientrano nelle tipologie/categorie di cui al punto 3.

Nella definizione della soluzione e nella valutazione del corrispettivo si è quindi stimata una durata media di conversazione per ciascuna telefonata di circa 3 minuti, per un totale di circa 39.000 contatti all'anno.

Ai fini di corrispondere alle esigenze di servizio, ai dipendenti addetti al contact center sono applicati contratti a tempo pieno o contratti di part time in funzione di una turnazione ciclica tale da consentire la piena copertura del servizio secondo i carichi di lavoro previsti giornalmente.

Riguardo al personale direttamente impiegato nel servizio di contact center si prevede un'articolazione professionale determinata dalle diverse esigenze del servizio. In particolare, si delineano due ruoli operativi e gestionali:

- gli Operatori di front end (**almeno 4 unità**)

- il Coordinatore (che può anche svolgere funzioni di operatore di front end, ma va conteggiato come unità in più rispetto alle 4 unità di cui sopra)

oltre al Responsabile della struttura (che può anche svolgere funzioni di operatore di front end e anch'esso deve essere un'unità di personale ulteriore rispetto ai due ruoli sopra indicati).

Gli operatori del contact center sono in grado di gestire le seguenti attività:

- gestione ordinaria della chiamata telefonica, con inoltro alla persona, struttura destinataria, sulla base di un elenco nominativo, comprensivo dell'indirizzo e-mail (nel caso di mancata risposta telefonica) fornito dalla Motorizzazione Civile e mantenuto costantemente aggiornato;
- gestione di richieste di informazioni per gestire uno sportello informativo
- gestione di eventuali proposte o solleciti/reclami.

Le suddette attività sono svolte da operatori che si alternano sulle posizioni di lavoro dedicate all'attività telefonica ruotando sulle diverse fasce orarie.

Il coordinatore supervisiona gli operatori e controlla il funzionamento del servizio secondo gli standard di qualità richiesti. E' responsabile della copertura quotidiana del servizio da parte del personale e si occupa quindi della gestione delle turnazioni, delle sostituzioni (programmate o meno), nonché del controllo delle presenze, ecc.

Il coordinatore, eventualmente supportato anche dal responsabile della struttura, partecipa ai diversi momenti decisionali su invito della Motorizzazione Civile e funge da referente nella gestione quotidiana del servizio.

6. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

6.1. LIVELLI DI SERVIZIO

La Società garantisce un tempo medio di risposta alla chiamata telefonica dell'utente finale, da parte degli operatori del contact center, inferiore a 20 secondi dal momento della ricezione del segnale di linea da parte dell'utente medesimo, come riportato nella tabella seguente.

Tempo di risposta

Servizio	KPI - Descrizione	I dati rilevati	La metrica	SLA	Periodo di riferimento
Servizio di C.C.	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 i contatti telefonici viene rilevata la data e l'ora della chiamata e l'ora di risposta dell'operatore, con riferimento alla finestre di erogazione del servizio.	Il criterio di calcolo è il seguente: $Tm = \frac{\sum Ti}{N}$ dove: **Tm** è il tempo medio di attesa per la risposta da parte dell'operatore alle richieste di assistenza nel periodo di osservazione; **Ti** è il tempo di attesa per la risposta da parte dell'operatore; **N** è il numero totale di richieste di assistenza nel periodo di osservazione.	$\leq$ 20 secondi	trimestre

La Società garantisce una percentuale di chiamate abbandonate ≤ 2,0%

La Società garantisce una percentuale di chiamate risolte ≥ 70%

6.2. PENALI

Si premette che per la verifica dei livelli di servizio ai fini dell'applicazione delle penali, si farà riferimento alla reportistica elaborata trimestralmente dalla Società, ma anche alle verifiche interne compiute dalla Motorizzazione Civile con riferimento alle chiamate inoltrate al numero 0461-49002.

1. Qualora il **tempo medio di risposta** delle chiamate inoltrate al Contact Center sia superiore a quello previsto dal livello di servizio, la Committente avrà la facoltà di applicare una penale il cui importo verrà determinato calcolando le seguenti percentuali sul relativo corrispettivo dovuto nel trimestre di riferimento:

· 2,00% per una differenza >1 secondo e <=3 secondi; · 5,00% per una differenza >3 secondi.

2. Qualora la **percentuale di chiamate abbandonate** dai clienti prima di avere avuto risposta dal Contact Center risulti superiore a quella prevista dal livello di servizio sopra indicato, la Committente avrà la facoltà di applicare una penale il cui importo verrà

determinato calcolando le seguenti percentuali sul relativo corrispettivo dovuto nel trimestre di riferimento:

· 2,00% per una differenza >0,1% e <=1%;

· 5,00% per una differenza >1%.

3. Qualora la **percentuale di chiamate risolte** risulti inferiore a quella prevista dal livello di servizio sopra indicato, la Committente avrà la facoltà di applicare una penale il cui importo verrà determinato calcolando le seguenti percentuali sul relativo corrispettivo dovuto nel trimestre di riferimento:

· 2,00% per una differenza >0,1% e <=1%;

· 5,00% per una differenza >1%.

6.3. FINESTRE DI SERVIZIO

Il servizio è erogato dalle ore 8.00 alle ore 17.00 tutti i giorni dal lunedì al venerdì, ad esclusione dei giorni festivi e della festa del Santo Patrono di Trento.

Nelle restanti fasce orarie è 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. E' inoltre possibile, se richiesto dalla Motorizzazione Civile, attivare una casella di posta elettronica per eventuali ulteriori comunicazioni con il contact center.