

***CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO***

***Allegato Sub A***

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

***PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO  
SERVIZIO DI CONTACT CENTER***

Vengono riportati nel seguito le caratteristiche e i requisiti minimi riguardanti il personale addetto al servizio.

## **RESPONSABILE DI PROGETTO**

PROFILO	RESPONSABILE di PROGETTO
RESPONSABILITA'	<p>È il responsabile dell'intera struttura organizzativa preposta, avere una visione unica ed integrata dello stato dell'arte dell'insieme dei servizi oggetto della fornitura, 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.</p> <p>Tale figura dovrà pertanto ricoprire, all'interno della società fornitrice una posizione tale da garantire un adeguato livello di esperienza, autonomia e responsabilità. Egli deve risultare reperibile telefonicamente entro 15 minuti dal primo tentativo di contatto. Per quanto riguarda la reperibilità telefonica, previo accordo con la Committente, il Supervisore potrà subentrare al Responsabile di Progetto.</p> <p>È l'interfaccia unica con la Committente per quanto concerne i servizi previsti dal Capitolato.</p>
CONTATTI	La posizione ha contatti con i Supervisor preposti alla gestione dei servizi e riferisce al referente organizzativo interno comunicato dalla Committente.
ESPERIENZE LAVORATIVE	<p>Minimo 5 (cinque) anni di esperienza in posizione analoga, preferibilmente nell'ambito di contratti erogati per la Pubblica Amministrazione o per Multitility nel settore dell'energia o dei servizi ecologici, in progetti analoghi;</p> <p>Coordinamento di gruppi di lavoro.</p>
CONOSCENZE	<p>Buona conoscenza dei SO Microsoft Windows e della suite Microsoft Office;</p> <p>Tematiche applicative gestionali in ambito Contact Center e CRM;</p> <p>Ottime capacità relazionali;</p> <p>Capacità di analisi e di approfondimento e conoscenza delle tecniche di problem solving.</p>

## **DIRETTORE TECNICO**

PROFILO	DIRETTORE TECNICO
RESPONSABILITA'	<p>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 all'interno dell'organizzazione dell'Appaltatore e nei confronti della Committente, per quanto riguarda tutti gli aspetti inerenti alla sicurezza informatica e delle procedure di backup.</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</p>

	capacità professionali tali da risolvere le potenziali criticità durante la vigenza del Contratto. Assicura le soluzioni per il monitoraggio dei livelli di servizio; indica possibili soluzioni tecnologiche legate per il miglioramento dei processi produttivi.
CONTATTI	La posizione ha contatti con il referente tecnico interno comunicato dalla Committente.
ESPERIENZE LAVORATIVE	Minimo 5 (cinque) anni di esperienza in posizione analoga, preferibilmente nell'ambito di contratti erogati per la Pubblica Amministrazione o per Multitility nel settore dell'energia o dei servizi ecologici e/o analoghi;
CONOSCENZE	Specializzazione e approfondita conoscenza di sistemi telefonici e informatici correlati ai servizi descritti. Ottime capacità relazionali; Capacità di analisi e di approfondimento e conoscenza delle tecniche di problem solving.

### **OPERATORE DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER**

PROFILO	OPERATORE DI CONTACT CENTER
RESPONSABILITÀ	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.  E' responsabile del buon esito del contatto telefonico e della soddisfazione dell'Utente (cliente).  Valuta tutte le informazioni acquisite nel corso del contatto telefonico e le registra sulla piattaforma di CRM.  Qualora necessario, e previsto dalle procedure, è responsabile del reindirizzamento del chiamante verso personale interno della Committente, per trasferimento al II Livello.
CONTATTI	La posizione ha contatti con il Supervisore
ESPERIENZE LAVORATIVE	Almeno due anni su Servizi di Contact Center Inbound di Assistenza Clienti di cui almeno uno nell'ambito dei servizi di igiene urbana e/o altri servizi utilities. Partecipazione a gruppi di progetto di medie/grandi dimensioni; Capacità di sviluppo dei rapporti interpersonali e di resistenza in situazioni di stress
CONOSCENZE	Buona capacità di utilizzo del personal computer e dei pacchetti di produttività individuale; Sistemi Operativi Microsoft Windows. Esperienza in pacchetti CRM specifici dei servizi di igiene urbana e/o altri servizi utilities. Ottima conoscenza dell'utilizzo di strumenti di fonia/centralino; Esperienza dell'utilizzo di multiplatforma (tra cui la chat); Ottima padronanza della lingua italiana oltre alla comprensione dell'idioma dell'area gestita dalla Committente.

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

PROFILO	SUPERVISORE del SERVIZIO di CONTACT CENTER
RESPONSABILITÀ	Garantisce il presidio della qualità del servizio erogato, attraverso il supporto

	<p>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 eventuali difficoltà operative o inefficienze come, ad esempio, i picchi anomali di traffico e i disservizi tecnici;</li> <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> <li>• garantire costantemente l’integrazione con il II Livello.</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>Effettua il monitoraggio degli standard qualitativi analizzando costantemente i dati statistici ed i report.</p> <p>Assicura la predisposizione delle risorse informative a supporto del servizio, nelle forme concordate con la Committente, supportando quest’ultima nella produzione di materiale cartaceo e elettronico contenente la base della conoscenza.</p> <p>Effettua la supervisione in sala.</p>
CONTATTI	La posizione ha contatti sia con le strutture interne preposte alla gestione del servizio che con il personale della Committente.
ESPERIENZE LAVORATIVE	<p>Almeno tre anni di esperienza, di autonomia e responsabilità su Servizi di Contact Center Inbound di Assistenza Clienti di cui almeno due nel ruolo nell’ambito dei servizi di igiene urbana e/o altri servizi utilities;</p> <p>Responsabilità gestionale della sala Operatori;</p> <p>Valutazione delle competenze e delle prestazioni del team di Operatori affidato;</p> <p>Monitoraggio degli Operatori al fine di supportarli nel superamento delle criticità</p>
CONOSCENZE	<p>Spiccata capacità di utilizzo del personal computer e dei pacchetti di produttività individuale;</p> <p>Buona conoscenza di pacchetti CRM specifici dei servizi di igiene urbana e/o altri servizi utilities.</p> <p>Capacità di utilizzo della piattaforma di CRM proposta;</p> <p>Conoscenza dei processi di CRM, nonché degli aspetti organizzativi, procedurali e di integrazione del sistema con le strutture destinatarie;</p> <p>Ottima conoscenza dell’utilizzo di strumenti di fonia/centralino;</p> <p>Ottima conoscenza dell’utilizzo di multipiattaforma (tra cui la chat);</p>

	Gestione del contatto; Ottima padronanza della lingua italiana oltre alla comprensione dell'idioma dell'area gestita dalla Committente; Ottime capacità relazionali (predisposizione ai rapporti interpersonali, approccio proattivo, flessibilità); Capacità di analisi e di approfondimento e conoscenza delle tecniche di problem solving; Conoscenza delle tecniche di comunicazione orale, telefonica e scritta.
--	---

I curricula vitae (CV) delle risorse da impiegare nei vari servizi dovranno essere resi disponibili alla Committente, in accordo a quanto previsto dal Contratto, in fase di presentazione della documentazione di offerta e secondo il template riportato di seguito, avendo cura di privilegiare, nella redazione dei contenuti, gli aspetti di interesse per il servizio:

Nominativo	<i>(Inserire il Cognome e il Nome della risorsa)</i>  (Qualora l'interessato non acconsentisse al trattamento dei dati, sarà possibile omettere il nome e cognome all'interno del presente schema, allegando in sede di presentazione dell'offerta, in busta diversa da aprire solo successivamente all'aggiudicazione, il nominativo della risorsa)
Ruolo	<i>(Inserire il Ruolo attualmente ricoperto dalla risorsa)</i>
Tipologia di contratto	<i>(Specificare la tipologia di contratto con la quale la risorsa è in servizio presso il Fornitore)</i>
Profilo	<i>(Indicare il ruolo assegnato alla risorsa in funzione delle figure professionali richieste)</i>
Conoscenze	<i>(Fornire una breve descrizione del profilo professionale in termini di conoscenze/competenze e di aree chiave in cui la risorsa ha maturato esperienze significative)</i>
Principali Esperienze Lavorative	<i>(Fornire una breve descrizione di Esperienze Lavorative significative, in Servizi analoghi a quello oggetto della presente offerta)</i>
Istruzione, Corsi	<i>(Indicare i titoli di studio e la data di conseguimento; indicare eventuali corsi riguardanti materie attinenti all'oggetto della presente offerta)</i>