

**CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO**

***Allegato Sub D***

***Collaudo dei Servizi***

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

Macro Attività	Dettaglio Attività
Componente Telefonica	
	IVR Test funzionalità e messaggi in orario di servizio
	IVR Test funzionalità e messaggi fuori orario
	Test di chiamata su tutti i numeri neri
	Test di instradamento in coda e su operatore
Componente Applicativa	
	Apertura script all'arrivo di una chiamata sulla postazione dell'operatore
	Inserimento dati in ScriptMagic
	Funzionalità in lettura di tutte le parti Applicative Utili per lo svolgimento dell'attività
	Inserimento Disservizi
	Consultazione Utente di Prova da Schermata Script Magic
	Invio mail a utente di prova (con valorizzazione corretta dei dati raccolti)
	Trasferimento telefonata utente di prova
	Accesso utenti Contarina
	Ascolto Remoto Utente Contarina
	Funzionalità di Coaching Utente Contarina
	Accesso utenti Contarina
	Accesso alla Coda e possibilità di visualizzare i dati telefonici relativi al servizio
	Accesso da Remoto da postazioni Contarina
Reportistica	
	Accesso Sistema di reportistica da Postazione Contarina
	Accesso da postazione Contarina collegata via Terminal Server
	Visualizzazione dei report
	Esportazione dei report in formati diversi (es. Excel, Tracciati...)
	Conformità Report a specifiche Contarina