



Istituto Nazionale di Statistica

PROCEDURA APERTA PER LA FORNITURA DI SERVIZI DI CONTACT CENTER
RELATIVI AL 15° CENSIMENTO GENERALE DELLA POPOLAZIONE E DEL
CENSIMENTO GENERALE DELLE ABITAZIONI 2011

Codice identificativo gara (CIG): n. 2056026E50

RISPOSTE AI QUESITI FORMULATI

Vengono pubblicate le risposte ai quesiti pervenuti tramite e-mail agli indirizzi specificati al paragrafo I.1) del bando di gara.

DOMANDA n° 1

È possibile approfondire cosa si intende per sistema di cortesia (differente da IVR)?

RISPOSTA

Per sistema di cortesia si intende il sistema di gestione dei messaggi, come previsto al punto b del par 3.1.riportato all'interno del Capitolato tecnico; la gestione dei messaggi può essere inclusa nell'IVR.

DOMANDA n° 2

Esiste e si può condividere disegno albero IVR in modo da quantificare rami e numerosità messaggi?

RISPOSTA

L'albero IVR deve consentire la selezione da tastiera della lingua richiesta per l'erogazione del servizio, come riportato al punto c del par. 3.1.e al par. 7.5 del Capitolato tecnico.

DOMANDA n° 3

Il tool CRM tracking chiamata inbound deve essere integrato con centralino in modalità CTI?



Istituto Nazionale di Statistica

RISPOSTA

No, non è prevista l'identificazione dell'utente.

DOMANDA n° 4

È necessario reportizzare anche la gestione delle e-mail?

In che modo? (si deve prevedere la reportizzazione delle e-mail nello stesso tool in cui si reportizzano le chiamate inbound?)

RISPOSTA

Sì, è necessario reportizzare anche la ricezione e gestione dei quesiti pervenuti via e-mail nel rispetto delle richieste esplicitate al paragrafo 5 del Capitolato tecnico (esempio: motivo del contatto, flag di risoluzione, ecc...) in modo da garantire il controllo dei livelli di servizio indicati al paragrafo 4.2 dello stesso Capitolato.

No, non è necessario che la reportizzazione delle e-mail utilizzi lo stesso tool della reportistica delle chiamate.

DOMANDA n° 5

È possibile avere indicazione del TMG (tempo medio di gestione) delle e-mail?

RISPOSTA

L'Istituto non dispone di sufficienti elementi per poter fare una stima puntuale del Tempo Medio di Gestione delle e-mail. Tuttavia, il tenore dei quesiti pervenuti via e-mail si presume essere analogo a quello dei quesiti pervenuti via telefono.

DOMANDA n° 6

Come desiderate vengano gestite le chiamate OUT e la loro reportizzazione?

È necessario implementare un tool ad hoc per la gestione delle chiamate outbound OUT? O va utilizzato lo stesso delle chiamate inbound?



Istituto Nazionale di Statistica

RISPOSTA

La reportistica delle chiamate outbound deve soddisfare i requisiti previsti al paragrafo 5 del Capitolato tecnico (esempio: volume del traffico uscente, motivo del contatto, ecc...).

No, non è necessario utilizzare un tool ad hoc per la gestione delle chiamate outbound.

DOMANDA n° 7

In riferimento al collegamento internet si richiede di specificare il fabbisogno di banda della VPN su Internet prevista per il collegamento con i sistemi informatici Istat.

RISPOSTA

L'accesso via Internet ai sistemi informatici Istat non ha esigenze particolari sulla velocità di collegamento. C'è solo da tener presente che si necessita di una banda adeguata a gestire il volume stimato delle richieste/risposte pervenute via e-mail e dei collegamenti periodici che la Società Aggiudicataria dovrà effettuare sul portale Istat dedicato al 15° Censimento generale della popolazione e delle abitazioni.

DOMANDA n° 8

In riferimento alla gestione dei contatti pervenuti tramite e-mail, si richiede di specificare a chi sia in carico la fornitura del mail server.

RISPOSTA

La fornitura del mail server sarà a carico dell'Istat.

DOMANDA n° 9

Si richiede di specificare alcuni esempi di funzionalità di integrazione tra l'IVR e le altre componenti dell'intero servizio (es: accesso al data base etc.)



Istituto Nazionale di Statistica

RISPOSTA

Un esempio di integrazione con altre componenti dell'intero servizio riguarda alcune funzionalità del Sistema di monitoraggio come il numero di chiamate ricevute dal Contact Center rispetto alla lingua scelta attraverso selezione da tastiera del telefono (punto c del paragrafo 3.1 - Capitolato tecnico).

DOMANDA n° 10

In ordine alle lingue: non è contemplata tra i requisiti la lingua tedesca, mentre si fa chiaro riferimento al territorio della provincia di Trento e di Bolzano.

La nostra organizzazione dispone di una sede nella provincia autonoma di Bolzano con operatori perfettamente bilingue, certificati tramite patentino. Si richiede se l'inclusione di tale opzione comporti un punteggio di merito in riferimento ai requisiti e se tale sede debba essere considerata nel totale delle sedi operative utilizzate, con conseguente decremento del punteggio attribuito, essendo questa di solo ausilio per motivi puramente linguistici al servizio principale e non essenziale per lo svolgimento dello stesso.

RISPOSTA

Il riferimento alle Province autonome di Trento e Bolzano attiene esclusivamente alla descrizione generale delle operazioni del 15° Censimento generale della popolazione e delle abitazioni ovvero in ordine alla strategia censuaria (fine primo capoverso del paragrafo 1.4 – Capitolato tecnico).

Non è contemplata tra i requisiti minimi richiesti la presenza giornaliera di operatori in lingua tedesca (cfr. Tabella 1 – requisiti minimi richiesti; paragrafo 7.5 – Capitolato tecnico).

La disponibilità di una sede nella provincia autonoma di Bolzano non comporta un punteggio di merito (cfr. Tabella 3 – Comuni sede degli Uffici territoriali Istat).

Come esplicitato al paragrafo 3.2 del capitolato tecnico è consentita l'erogazione del servizio avvalendosi al massimo di quattro sedi operative e verrà valutata positivamente la localizzazione nel comune di Roma o in altro comune ove sia presente un ufficio territoriale dell'Istat della sede operativa



Istituto Nazionale di Statistica

con il maggior numero di postazioni-operatore attive dedicate ad Istat per l'esecuzione del presente contratto.

DOMANDA n° 11

In ordine alla distribuzione dei contatti in ingresso su più sedi si chiede se l'operatore telefonico, gestore del numero verde, possa distribuire a monte i contatti su più numerazioni urbane sulla base di percentuali predefinite e per un periodo predefinito.

RISPOSTA

No, la Società Aggiudicataria - come esplicitato al paragrafo 3.2 del Capitolato tecnico - dovrà, nel caso di erogazione del servizio su più sedi, garantire omogeneità nell'erogazione del servizio utilizzando tecnologie telefoniche integrate che consentano di eseguire l'instradamento dinamico delle chiamate pervenute sulla centrale telefonica nel rispetto dei livelli di servizio richiesti (crf. Paragrafo 4.1 - Livelli di servizio delle chiamate).

DOMANDA n° 12

Nel bando di gara si indica, che in caso di RTI, l'esperienza minima richiesta deve essere posseduta per intero da ognuna delle società raggruppate o consorziate (pag. 8 del bando di gara). Si chiede di precisare cosa si intende per esperienza minima, non configurandosi come livelli minimi di capacità richiesti.

RISPOSTA

Trattasi di un refuso in quanto tra i livelli minimi di capacità tecnica non è richiesta alcuna esperienza minima (cfr. punto III.2.3 del bando di gara pag.8).