

Linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione

Manuale operativo

# Dizionario delle Forniture ICT

Classe di Fornitura

Assistenza in remoto e locale  
ASS

---

Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	
MANUALE 4	3.0	15.07.2008	---	1.3.1 ASS Assistenza in remoto e in locale

**INDICE**

1. GENERALITÀ SUL DOCUMENTO..... 3

2. DESCRIZIONE DELLA CLASSE DI FORNITURA..... 4

3. MODALITÀ DI DEFINIZIONE DELLA FORNITURA ..... 4

3.1 OBIETTIVI ..... 4

3.2 UTENZA ..... 5

3.3 DIMENSIONE ..... 5

3.4 VINCOLI E REQUISITI..... 5

3.4.1 VINCOLI DI RELAZIONE CON GLI UTENTI ..... 6

3.6 STANDARD E NORME..... 8

4. MODALITÀ DI STIMA DEI COSTI ANCHE IN FUNZIONE DELLA QUALITÀ RICHIESTA ..... 9

5. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ E DEI PRODOTTI..... 12

5.1. ANALISI DEI REQUISITI ..... 13

5.2 APPROVAZIONE ..... 14

5.3 PROGETTAZIONE ..... 15

5.4 REALIZZAZIONE ..... 15

5.5 GESTIONE OPERATIVA ..... 15

6. DESCRIZIONE DEI PROFILI PROFESSIONALI COINVOLTI..... 20

7. INDICATORI/MISURE DI QUALITÀ ..... 24

8. GLOSSARIO ..... 49

Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	1.3.1 ASS Assistenza in remoto e in locale
MANUALE 4	<b>3.0</b>	<b>15.07.2008</b>	---	

## 1. GENERALITÀ SUL DOCUMENTO

Questo documento descrive uno dei lemmi del Manuale operativo “Dizionario delle forniture ICT” delle Linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione. Ogni lemma del Dizionario rappresenta una classe di fornitura nell'insieme di quelle che si sono ritenute necessarie per rappresentare compiutamente i contratti ICT delle pubbliche amministrazioni. Ogni lemma del Dizionario è autoconsistente e indipendente; esso prevede

- **la descrizione della classe di fornitura ICT elementare**, che ha lo scopo di definirne univocamente l'ambito di applicazione;
- **l'esplicitazione di “regole” per l'uso della classe di fornitura**, utile a proporre al lettore suggerimenti sull'uso del lemma per la stesura dell'oggetto contrattuale;
- **la descrizione delle attività** relative alla classe di fornitura e dei relativi prodotti, utile al lettore come traccia di partenza riutilizzabile per scrivere contratti e capitolati tecnici;
- **una tabella che riassume attività, prodotti e indicatori di qualità**, utile al lettore come quadro sinottico che riassume il legame tra attività e relativi prodotti da queste realizzati ed identifica, in relazione ad entrambi, gli indicatori di qualità adottati per la classe di fornitura;
- **una scheda per ogni indicatore di qualità** (presente nella tabella di cui sopra), utile al lettore come traccia di partenza riutilizzabile, per scrivere contratti e capitolati tecnici;
- **un glossario** (facoltativo) specifico per la classe di fornitura.

Nell'ambito della complessa attività di scrittura di contratti e capitolati tecnici, i lemmi possono essere intesi come “ricette contrattuali” di immediato utilizzo mediante processi di copia e incolla, per rappresentare le esigenze della stazione appaltante nella stesura di contratti e capitolati tecnici.

Nell'ottica del riutilizzo particolare attenzione dovrà essere prestata alle imprescindibili e necessarie attività di specificazione e taratura delle classi di fornitura ICT elementari utilizzate e, successivamente, all'integrazione delle diverse classi di fornitura scelte in un unico e coerente contratto ICT.

La versione digitale di ogni lemma è singolarmente scaricabile dal sito CNIPA in formato editabile (.doc) che ne permette il riutilizzo anche parziale.

Per maggiori informazioni sull'utilizzo integrato delle classi di fornitura e dei processi trasversali si rimanda agli esempi chiarificatori contenuti nel Manuale applicativo “Esempi di applicazione”.

---

Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	
MANUALE 4	<b>3.0</b>	<b>15.07.2008</b>	---	1.3.1 ASS Assistenza in remoto e in locale

## 2. DESCRIZIONE DELLA CLASSE DI FORNITURA

La classe di fornitura **ASS - Assistenza in remoto e in locale** fornisce agli utenti interni o esterni ad un'Amministrazione un punto di accesso unificato ad un insieme di funzioni di assistenza.

Si tratta di soluzioni basate su un uso innovativo del canale telefonico (Call Center) o su strategie multicanali (Contact Center) di accesso alle informazioni e ai servizi (Help Desk tecnico / amministrativo, CRM – Customer Relationship Management).

Un Contact Center è un soggetto esterno o articolazione organizzativa interna che fornisce, per conto del committente, il servizio di contatto all'utente, gestendo e organizzando, mediante l'adozione di idonee procedure, un insieme di risorse umane e di infrastrutture specializzate che consentono contatti e comunicazioni multicanale (attraverso più mezzi, per esempio telefonia, internet, posta), sia in entrata (inbound) sia in uscita (outbound), con gli utenti.

I servizi di Contact Center sono tipicamente assegnati a fornitori esterni, ma una parte o la totalità della loro struttura può essere sotto la responsabilità del committente. Ad esempio, un'Amministrazione può istituire un Contact Center per rispondere alle esigenze dei soggetti ai quali fornisce servizi di assistenza servizi.

## 3. MODALITÀ DI DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

Le attività di una fornitura ASS si caratterizzano in funzione

- degli obiettivi che ci si prefigge di raggiungere;
- dell'utenza alla quale i servizi vengono offerti;
- delle variabili di dimensionamento;
- dei vincoli e requisiti organizzativi;
- di standard e norme di riferimento.

È sulla base di questi parametri che sono prese in considerazione ed istanziate le attività descritte nel paragrafo 5.

### 3.1 OBIETTIVI

Gli obiettivi di una fornitura ASS sono così definiti:

- facilitare le diverse categorie di Utenti nell'utilizzo operativo e funzionale dei mezzi informativi e dei servizi previsti;
- fornire in modo esaustivo tutte le informazioni e gli strumenti di supporto richiesti dagli Utenti per risolvere i problemi in modo tempestivo ed efficace;
- offrire agli Utenti tutte le informazioni che l'Amministrazione ritiene opportuno far conoscere in merito alla disponibilità di nuovi servizi o alla modifica di servizi esistenti;

Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	
MANUALE 4	3.0	15.07.2008	---	1.3.1 ASS Assistenza in remoto e in locale

- garantire, alle strutture di controllo preposte, la verifica costante della qualità del servizio erogato, e la conoscenza sia delle necessità e dello stato di soddisfazione degli Utenti, sia dell'utilizzo dei servizi;
- garantire, alle strutture di controllo preposte, la verifica costante della qualità del servizio erogato, e la conoscenza delle necessità degli Utenti e dell'utilizzo dei servizi.

Inoltre il servizio deve provvedere a pianificare la formazione sulla base delle informazioni monitorate dal Contact Center, al fine di adeguare o mantenere, su casi specifici, la competenza degli utenti e degli operatori sui servizi supportati.

### **3.2 UTENZA**

Il servizio è offerto a diverse popolazioni di destinatari, tra i quali possono essere individuati:

- l'insieme dei dipendenti dell'Amministrazione, in qualità di utenti del servizio di assistenza per problematiche interne;
- l'insieme dei dipendenti dell'Amministrazione incaricati della gestione del sistema di Contact Center;
- l'insieme di tutti i cittadini e le imprese in quanto utenti finali dei servizi offerti dall'Amministrazione.

### **3.3 DIMENSIONE**

Le variabili rappresentative della dimensione, dell'architettura e della complessità dei servizi da gestire che impattano su costi, rischi e qualità della fornitura sono:

- la dimensione del bacino di utenza;
- la distribuzione del carico di lavoro del Contact Center (contatti entranti ed uscenti) in funzione:
  - del tempo (numero di contatti entranti ed uscenti su base oraria, giornaliera e mensile);
  - del canale utilizzato (telefono, fax, internet, e-mail, ecc.);
  - del profilo delle durate delle transazioni.
- la finestra temporale di disponibilità del servizio;
- la possibilità di utilizzare sistemi di risposta automatici, o l'esigenza di utilizzare esclusivamente interlocutori umani;
- la necessità di dedicare le risorse ad una sola Amministrazione o la possibilità di condividere le risorse tra più Amministrazioni;
- i requisiti di tempestività nella risposta alle richieste.

Tutte le variabili sopra descritte influenzano il numero di risorse umane necessarie ad erogare il servizio.

### **3.4 VINCOLI E REQUISITI**

Come richiesto dalla norma UNI 11200, il centro di contatto deve prevedere una struttura operativa ed organizzativa chiaramente definita e descritta in appositi documenti, tale da

---

Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	
MANUALE 4	<b>3.0</b>	<b>15.07.2008</b>	---	<b>1.3.1 ASS Assistenza in remoto e in locale</b>

consentire l'individuazione dei compiti e delle responsabilità e che permetta di individuare le figure professionali o gli addetti che svolgano le funzioni loro attribuite.

In particolare è necessario che siano identificabili nella struttura del centro di contatto le seguenti funzioni/attività:

- responsabile operativo;
- responsabili di servizio o coordinatori di gruppi operativi (per esempio supervisor, "team leader");
- pianificazione e controllo (per esempio analista di produzione, addetto turni e reportistica);
- selezione ed inserimento di nuovi addetti;
- formazione e addestramento;
- controllo qualità operativo;
- responsabile delle relazioni con il committente sugli aspetti operativi del servizio (per esempio modalità, risultati, performance, relazioni periodiche, incontri e riunioni);
- addetti di I livello per la gestione dei contatti;
- addetti di II livello per la gestione delle questioni maggiormente complesse, qualora fosse necessario un II livello.

Inoltre tutti i requisiti richiesti per l'erogazione del servizio devono essere documentati ed approvati dal centro di contatto e dal committente. Sui suddetti documenti devono essere presenti almeno i seguenti elementi relativi allo specifico servizio:

- descrizione del servizio (per esempio livelli accettabili, canali, orari);
- processi di erogazione del servizio;
- elementi noti o previsionali che determinano il dimensionamento, l'attivazione e la gestione del servizio (per esempio volumi di traffico, picchi, eventi);
- livelli di servizio;
- strumenti di controllo del servizio;
- riferimenti commerciali, operativi e tecnici di ambo le parti;
- tempi di implementazione del servizio;
- data di avvio del servizio;
- procedure di gestione di eccezioni o eventi anomali;
- eventuali disposizioni normative specifiche di settore;
- modalità di comunicazione (script);
- definizione delle responsabilità;
- modalità di rispetto delle disposizioni in materia di riservatezza e proprietà dei dati.

### 3.4.1 VINCOLI DI RELAZIONE CON GLI UTENTI

Come richiesto dalla norma UNI 11200, il centro di contatto deve assicurare che la modalità e i contenuti di relazione con gli utenti che richiedano il servizio o vengano contattati dal centro, siano conformi a quanto definito dal committente.

Compito del centro di contatto è la collaborazione a tale definizione con il committente, portando la propria esperienza e professionalità in modo da rendere coerenti e sinergiche le modalità di relazione. Tali politiche di relazione devono rispettare gli elementi descritti di seguito.

---

Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	
MANUALE 4	3.0	15.07.2008	---	1.3.1 ASS Assistenza in remoto e in locale

### Protezione degli utenti

Il centro di contatto deve garantire la correttezza dell'operatività, assicurando la rispondenza delle informazioni fornite all'utente a quelle rese disponibili dal committente, eseguendo le attività procedurali o amministrative relative al contatto effettuato.

Per questo è necessario che siano ben chiari all'interno della struttura le modalità di gestione del contatto oltre che le informazioni o le prestazioni da fornire, la cui definizione o origine deve sempre afferire al committente.

Pertanto il centro di contatto deve assicurarsi di ricevere dal committente:

- materiale per la formazione degli operatori relativamente al prodotto o servizio;
- documenti propedeutici alla corretta erogazione del servizio;
- eventuali variazioni sopravvenute in corso d'opera.

Nelle relazioni con gli utenti, il centro di contatto deve sempre dichiarare la propria identità (denominazione o ragione sociale) o per conto di chi eroga il servizio. Deve inoltre fornire all'utente gli opportuni elementi per identificare il contatto avuto o l'addetto che gestisce il contatto.

Il centro di contatto deve assicurare che l'utente che ritiene di aver ricevuto un servizio/prestazione difforme da quanto atteso, o di non essere stato adeguatamente tutelato durante un contatto commerciale, possa accedere alle informazioni utili per presentare un reclamo circostanziato. A tal fine il centro di contatto deve:

- fornire agli utenti informazioni precise sulle modalità di reclamo e di ricorso ove l'utente non fosse soddisfatto del risultato del reclamo inoltrato;
- dotarsi di modalità di identificazione del contatto che ha generato il reclamo e di rintracciabilità del reclamo stesso, attraverso le seguenti chiavi di ricerca:
  - data del contatto;
  - organizzazione con cui è avvenuto il contatto;
  - codice del contatto o identificativo dell'operatore;
  - oggetto del contatto;
- avere procedure di gestione delle segnalazioni o dei reclami, identificate in appositi documenti che garantiscano all'utente un primo contatto alla ricezione della segnalazione ed una risposta entro un periodo di tempo definito e comunicato all'utente.

In ogni caso il centro di contatto deve attivare le proprie procedure interne di gestione di tali eventi e rispettare i tempi definiti nell'appendice B.

### Riservatezza

Il centro di contatto deve rendere espliciti all'utente gli eventuali codici aziendali di autoregolamentazione, che definiscono requisiti che integrano quelli previsti dalle disposizioni legislative vigenti, in materia di riservatezza e tutela delle informazioni emessi sia dal centro di contatto stesso sia dal committente.

---

Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	
MANUALE 4	3.0	15.07.2008	---	1.3.1 ASS Assistenza in remoto e in locale

**Verifica della soddisfazione dell'utente**

Premesso che il committente esegue con cadenza periodica, di solito almeno semestrale, un rilevamento della soddisfazione degli utenti, il centro di contatto deve rendere disponibili i dati necessari, affinché il campione sia statisticamente valido.

I risultati dovranno essere condivisi e valutati, nell'ottica del miglioramento, tra committente e centro di contatto.

Tale rilevamento deve essere mirato a valutare come elementi minimi di conoscenza almeno:

- soddisfazione relativamente al servizio erogato;
- soddisfazione relativamente all'interazione con l'operatore (per esempio disponibilità, cortesia, chiarezza, competenza);
- eventuali criticità da migliorare;
- suggerimenti utili.

Nota: Al rilevamento di cui sopra, il committente può affiancare una serie di verifiche in incognito, mirate a valutare meglio gli aspetti procedurali del servizio erogato. Tali verifiche vengono effettuate simulando il comportamento e le esigenze tipiche degli utenti (mystery call o mystery audit).

**3.6 STANDARD E NORME**

Particolare attenzione va posta alla norma UNI 11200 sui requisiti dei servizi di relazione con il Cliente, il Consumatore ed il Cittadino effettuati attraverso Centri di Contatto e ad eventuali sue modifiche.

Tale norma garantisce la qualità del servizio sulla base dei requisiti fondamentali e degli indicatori, per i quali sono stati definiti dei valori obiettivo.

La norma UNI 11200 è anche alla base di uno schema di certificazione, approvato dal SINCERT, con cui i Contact Center possono certificare il singolo servizio o l'insieme di servizi omogenei.

Contrattualmente è possibile richiedere che la certificazione del servizio, affidato al Contact Center, venga acquisita in corso d'opera oppure che il Contact Center dimostri di aver certificato servizi analoghi a quello assegnato.

Pertanto la norma UNI 11200 permette di certificare la qualità del servizio, prescindendo dai processi gestionali e/o operativi dell'azienda, analogamente a quanto avviene nella certificazione di prodotto.

È importante, inoltre, la raccomandazione R.100 elaborata dal consorzio ECTF (Enterprise Computer Telephony Forum) per il reporting delle statistiche del Call Center.

Vanno inoltre rispettate tutte le norme europee e nazionali indirizzate ai servizi di outsourcing: in particolare quelle relative alla privacy (ex legge 675/1996, ora 196/2003), alla sicurezza (legge 626) e all'ergonomia (direttiva CEE 90/270 recepita dalla legislazione italiana con la legge 142) del posto di lavoro.

Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	1.3.1 ASS Assistenza in remoto e in locale
MANUALE 4	<b>3.0</b>	<b>15.07.2008</b>	---	

**4. MODALITÀ DI STIMA DEI COSTI ANCHE IN FUNZIONE DELLA QUALITÀ RICHIESTA**

Le grandezze che rappresentano i driver di costo per la determinazione del prezzo base d'asta e la scelta del livello di qualità adeguato dipendono innanzi tutto dalla scelta tra Outsourcing completo o parziale.

Il Contact Center e i processi di accoglienza ed instradamento degli utenti possono infatti essere gestiti sia direttamente dall'Amministrazione sia attraverso l'assegnazione del servizio, o parte di esso, a fornitori esterni.

I principali motivi che possono spingere a una gestione esterna sono:

- contenimento e controllo dei costi operativi;
- riduzione degli investimenti iniziali e dei tempi di realizzazione (i fornitori sono già dotati di strutture ed operatori);
- maggior flessibilità operativa (problemi di turnazione);
- caratteristiche degli operatori (competenze relazionali).

Le motivazioni che invece spiegano la scelta della gestione diretta riguardano la necessità di controllare direttamente le attività del Contact Center. Il principale inconveniente connesso all'outsourcing risiede infatti nel rischio di disperdere la conoscenza ed il know-how degli operatori.

Questo problema si pone in almeno due circostanze:

- alla fine del contratto nel caso in cui si passi ad altro fornitore o alla gestione diretta;
- durante l'operatività del rapporto per via del naturale turnover o dell'eccessivo ricambio di operatori nel Contact Center, consentito da forme contrattuali eccessivamente flessibili.

Per questo motivo l'Amministrazione si può in parte tutelare richiedendo al fornitore che una quota fissa di operatori sia con contratto a tempo indeterminato.

In alcuni casi le Amministrazioni valutano conveniente che soltanto alcune componenti del servizio siano affidate all'esterno. In questo caso si riesce a mantenere il presidio sul servizio, utilizzando al contempo le leve di flessibilità e specializzazione garantite da un fornitore esterno.

Generalmente si affidano all'esterno i servizi tipici del 1° livello, mentre si mantengono in casa i servizi specialistici del 2° Livello.

In altri casi le Amministrazioni ricorrono a soluzioni di co-gestione in cui impegnano nell'operatività proprie risorse per la supervisione ed il coordinamento dei servizi.

Identificazione dei fattori che influenzano il costo ed approccio alla stima del costo

Gli aspetti economici dipendono in primo luogo dalla tipologia di fornitura del servizio:

- outsourcing completo del servizio presso un Centro Servizi messo a disposizione dal fornitore;
- erogazione del servizio presso un centro dedicato alla singola Amministrazione.

Nel caso di outsourcing completo, il costo del servizio è rappresentato da due voci principali:

Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	1.3.1 ASS Assistenza in remoto e in locale
MANUALE 4	3.0	15.07.2008	---	

- **costo di start-up del servizio:** rappresenta il costo necessario per adeguare le risorse già esistenti ai requisiti specifici indicati dall'Amministrazione (personalizzazioni nel flusso del contatto e nel processo di gestione del contatto e formazione iniziale).
- **canone del servizio:** il canone del servizio (generalmente mensile) dipende dai volumi gestiti nel periodo di riferimento. Generalmente le Amministrazioni utilizzano il numero di chiamate (ed il numero di contatti multimediali) come variabili unitarie di prezzo. Tuttavia il costo per chiamata (o contatto) o per minuto di chiamata (o contatto) non è sufficiente a garantire la qualità del servizio offerto; a tale scopo è preferibile che il canone sia determinato attraverso l'unità di misura rappresentativa del servizio erogato (costo per tipologia di pratica – informazione, .....,) moltiplicata per la quantità erogata.

Generalmente lo start-up è una fase la cui durata varia da 1 a 3 mesi dalla firma del contratto. Il costo dipende dall'entità delle personalizzazioni richieste in termini di:

- disegno dei processi del Contact Center;
- personalizzazione del sistema;
- training e affiancamento del personale.

Il costo medio della fase di start-up è generalmente dell'ordine di 50.000 euro per ogni mese.

Il canone del servizio viene determinato sulla base delle postazioni di lavoro necessarie ad erogare il volume di attività del servizio. Il canone è comprensivo delle seguenti voci:

- costo delle licenze tecnologiche quali ACD (Automatic Call Distributor), CTI (Computer Telephony Integration), i programmi applicativi (TTS o CRM), postazione di lavoro);
- costo del personale;
- costi fissi di struttura e arredo degli ambienti;
- costi diretti, quali le telefonate, canoni di noleggio apparecchiature e materiali di consumo.

Generalmente il costo di una postazione di lavoro (full cost) varia dai 3.000 (in caso di livelli di servizio normali) ai 4.000 euro al mese (in caso di livelli di servizio best in class).

Il canone del servizio non dovrebbe comunque essere inferiore all'ammontare necessario per sostenere i costi fissi. L'Amministrazione perciò dovrebbe impegnarsi su un volume di attività mensile minimo tale da sostenere i suddetti costi.

Il canone è inoltre decrescente all'aumentare dei volumi e della durata del servizio a causa di economie di scala (in caso di incrementi di volumi consistenti c'è un incremento meno che proporzionale nel numero di postazioni necessarie, in virtù del maggior leverage delle risorse coinvolte) e di efficienza dovuta all'esperienza degli operatori (la produttività può aumentare di un 3-5% all'anno).

Nel caso di fornitura del servizio presso un centro dedicato alla singola Amministrazione, al costo di start-up vanno aggiunte le due voci seguenti:

- costo della tecnologia da acquistare: la piattaforma ACD e CTI, TTS o CRM e allestimento delle postazioni di lavoro (cuffie, computer, ecc.);
- costo di progettazione ed implementazione del Contact Center.

Il costo relativo a queste due voci aggiuntive dipende dal costo della tecnologia scelta, dalle dimensioni del Contact Center e dalla complessità del progetto. Può andare dall'ordine di 500.000 euro per Call Center di piccole dimensioni che erogano servizi standard a oltre 2.000.000 di euro per Contact Center di grandi dimensioni e servizi ad alto valore aggiunto.

Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	1.3.1 ASS Assistenza in remoto e in locale
MANUALE 4	3.0	15.07.2008	---	

Il canone del servizio in questo caso riflette l'esigenza di impiegare risorse (tecnologiche, infrastrutturali ed umane) dedicate, con l'impossibilità di ottenere sinergie con altre tipologie di servizi similari. Il costo della postazione si pone quindi nel limite superiore dell'intervallo precedente (circa 4.000 euro).

---

Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	
MANUALE 4	<b>3.0</b>	<b>15.07.2008</b>	---	1.3.1 ASS Assistenza in remoto e in locale

**5. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ E DEI PRODOTTI**

Le attività ed i prodotti relativi ai processi organizzativi e di supporto (processi trasversali), e cioè per esempio quelli relativi a gestione, documentazione, gestione della configurazione e assicurazione della qualità non sono descritti nella classe; per la loro descrizione si rimanda alle classi specifiche.

Nel caso in cui attività o prodotti relativi a questi processi abbiano particolare rilevanza o criticità per la classe, essi sono comunque richiamati, evidenziando gli aspetti rilevanti o critici, rimandando per le caratteristiche generali alla classe del processo.

La realizzazione di un servizio ASS prevede l'espletamento di una serie di attività ed il rilascio di una varietà di prodotti nel corso di due fasi principali:

- processo di sviluppo ed implementazione della soluzione ASS; esso comprende le seguenti attività:
  - analisi dei requisiti;
  - approvazione;
  - progettazione;
  - realizzazione / installazione;
- processo di gestione operativa del servizio ASS.

La seguente tabella riassume le attività del ciclo di vita della fornitura, gli input e gli output (a seguire, si fornisce una descrizione più dettagliata di ciascuna di esse). Per ciascuna attività sono ulteriormente indicati:

- i profili professionali EUCIP responsabili dell'esecuzione dell'attività;
- una stima indicativa del peso percentuale di ciascuna attività fatto cento la quantità di lavoro (effort) totale richiesta da tutte le attività di natura progettuale componenti la classe di fornitura e, separatamente, da tutte le attività gestionali di natura continuativa. L'approvazione dei requisiti viene esclusa perché essa si configura come una milestone di progetto cui non è associabile un valore di effort significativo.

Attività	Effort %	Input	Output	Profili Professionali Responsabili
Analisi dei requisiti	20%	Documentazione contrattuale	Specifica dei requisiti	Supervisore di un Centro di Assistenza
Approvazione	n.a.	Specifica dei requisiti	Specifica dei requisiti condivisa	Supervisore di un Centro di Assistenza
Progettazione	30 %	Specifica dei requisiti condivisa	Progetto del sistema	Supervisore di un Centro di Assistenza
Realizzazione	50 %	Progetto del sistema	Piano delle attività di installazione	Supervisore di un Centro di Assistenza

Attività	Effort %	Input	Output	Profili Professionali Responsabili
Totale attività di progettazione e realizzazione	100%			
Gestione operativa	n.a.	Specifica dei requisiti Progetto del sistema	Rapporto sull'attività	Supervisore di un Centro di Assistenza
Totale attività di gestione	n.a.			

**5.1. ANALISI DEI REQUISITI**

L'attività di analisi dei requisiti si concretizza in un documento **Specifica dei requisiti** articolato in:

- segmentazione degli utenti con individuazione dei relativi profili, in primo luogo come distinzione tra clienti interni e clienti esterni; altri criteri possono basarsi su funzioni o situazioni d'uso oppure sulle tecnologie alternative di erogazione del servizio;
- descrizione del servizio come struttura su uno, due livelli o tre livelli (nel caso sia previsto un livello zero per la risposta automatica ad alcune richieste) e schematizzazione dei relativi servizi e dei processi di gestione ed alimentazione della conoscenza necessaria;
- requisiti organizzativi per la gestione del servizio, in termini di struttura gerarchica e modalità operative, strategie di scelta degli operatori, gestione del turnover, definizione delle competenze necessarie e dei criteri di gestione della formazione in relazione alla profilazione delle richieste destinate al 1° e al 2° livello di Contact Center (ed eventualmente al livello zero) ed al livello di qualità del servizio;
- requisiti tecnici e tecnologici, in base alle tecnologie disponibili, tra le quali:
  - ACD (Automated Call Distributor): dispositivo che permette di smistare le chiamate all'operatore più competente o più inattivo, e può fornire priorità alle chiamate monitorando i tempi di attesa di ogni singolo utente;
  - Server infrastrutturali per la gestione dei contatti multicanali: server dedicati alla ricezione e smistamento, secondo regole pre-definite, di e-mail, sms, fax e richieste via web;
  - CTI (Computer Telephony Integration): integrazione tra i sistemi telefonici e l'hardware e il software dei computer in modo che un'applicazione software possa inviare comandi al telefono per effettuare una chiamata, chiuderla, metterla in attesa, ecc.. Si possono così raggiungere elevati livelli di integrazione come ad esempio sistemi di risposta automatica alle e-mail;
  - Contact Router: sistemi di distribuzione intelligente dei contatti, che attraverso l'identificazione dell'utente possono smistare il contatto all'operatore più idoneo;
  - IVR Interactive Voice Response / VRU Voice Response Unit: sistemi di risposta automatica che permettono di offrire un servizio continuativo per accedere alle informazioni di routine senza mediazione dell'operatore;
  - DB della conoscenza; una base dati informativa della conoscenza, alimentata continuamente dal servizio, che permette di indirizzare soluzioni preventive a

problemi ricorrenti e di coadiuvare l'operatore nell'erogazione dell'informazione corretta nel modo più efficace e chiaro;

- Sistema di Knowledge Management (KMS) che consente la ricerca intelligente ed automatizzata mediante parole chiave, e che restituisca le informazioni in maniera univoca, in modo che il Contact Center venga percepito come un unicum, in grado di offrire la stessa risposta a domande identiche, a prescindere dall'operatore che dialoga con l'utente;
- Applicativo di Trouble Ticketing o di CRM (a secondo della tipologia di servizio e di utenza del Contact Center); un sistema di tracciatura dei contatti e di gestione del workflow del processo di lavorazione della richiesta;
- Sistema per la gestione dei documenti (DMS – Document Management System), in grado di archiviare in maniera strutturata tutti i documenti in arrivo (FAX, Email, Lettere scannerizzate), associando all'immagine di ciascun documento degli attributi tipici (identificativo univoco, data di creazione, mittente, oggetto) in modo da consentirne la successiva ricerca intelligente;
- Tecnologie innovative integrate per fornire servizi opzionali ad alto valore aggiunto, quali: *Call me back* (che offre all'utente la possibilità di farsi chiamare al telefono usando un pulsante reso disponibile ai navigatori sul sito web dell'ente), *web collaboration* (che consente all'operatore di Contact Center di condividere una pagina web con l'utente interagendo con il canale telefonico o tramite chat), *VoIP - Voice over Internet Protocol* (che consente di stabilire una comunicazione vocale attraverso Internet), *portale vocale* (che consente agli utenti non esperti o poco abili di usufruire dei servizi del sito dell'ente tramite canale telefonico).
- requisiti di sicurezza, di riservatezza, d'ingegneria dei fattori umani (ergonomia), delle interfacce, della gestione operativa e della manutenzione;
- tipologia e periodicità della reportistica relativa ai risultati del servizio ASS;
- requisiti contrattuali:
  - livello di copertura del servizio che il fornitore si impegna a garantire in base ai seguenti parametri:
    - numero di operatori e loro distribuzione sulle fasce orarie;
    - numero di contatti (per ogni tipologia di canale previsto) che devono essere adeguatamente gestite nell'anno, nel mese, nel giorno, indipendentemente dall'assetto organizzativo (postazioni, operatori, ecc.).
  - tempi medi di smistamento delle chiamate per operatore;
  - standard di servizio da assicurare attraverso gli indicatori di qualità previsti nella tabella Attività / Prodotti / Indicatori riportata più avanti.

**5.2 APPROVAZIONE**

I requisiti richiesti per l'erogazione del servizio devono essere documentati ed approvati dal centro di contatto e dal committente, come richiesto dalla norma UNI 11200. Sui suddetti documenti devono essere presenti almeno i seguenti elementi relativi allo specifico servizio:

- descrizione del servizio (per esempio livelli accettabili, canali, orari);
- processi di erogazione del servizio;
- elementi noti o previsionali che determinano il dimensionamento, l'attivazione e la gestione del servizio (per esempio volumi di traffico, picchi, eventi);

Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	1.3.1 ASS Assistenza in remoto e in locale
MANUALE 4	3.0	15.07.2008	---	

- livelli di servizio;
- strumenti di controllo del servizio;
- riferimenti commerciali, operativi e tecnici di ambo le parti;
- tempi di implementazione del servizio;
- data di avvio del servizio;
- procedure di gestione di eccezioni o eventi anomali;
- eventuali disposizioni normative specifiche di settore;
- modalità di comunicazione (script);
- definizione delle responsabilità;
- modalità di rispetto delle disposizioni in materia di riservatezza e proprietà dei dati.

**5.3 PROGETTAZIONE**

L'attività di Progettazione deve produrre il documento **Progetto del sistema** come risultato dei seguenti compiti:

- elaborazione del prototipo del sistema ipotizzato con la definizione dei flussi di attività;
- descrizione dei flussi di attività interne al Contact Center (dal I al II livello) e alle altre funzioni interne ed esterne in una logica cliente-fornitore per gestire la relazione come un ciclo o un insieme di cicli di servizio (cioè di relazioni cliente-fornitore) tra le varie fasi del processo di gestione della richiesta:
  - accesso e identificazione dell'utente;
  - instradamento e presa in carico della richiesta;
  - determinazione del problema;
  - risoluzione della richiesta attraverso procedure operative scritte che prevedano anche modalità di call back qualora i volumi di traffico eccedano di un valore superiore del 10% quelli stabiliti;
  - analisi del feedback dell'utente sulla soddisfazione per il servizio erogato.
- identificazione di una architettura ad alto livello del sistema riguardante gli elementi hardware, software e le operazioni manuali previste nel Contact Center;
- definizione dei dati e requisiti della banca dati necessaria per la registrazione e la rendicontazione delle attività del Contact Center.

**5.4 REALIZZAZIONE**

Questa attività è costituita dai compiti seguenti:

- acquisizione, integrazione e documentazione relativa agli strumenti tecnologici necessari;
- acquisizione, integrazione e documentazione relativa al software per la gestione della banca dati;
- definizione e documentazione relativa alle procedure di prova per effettuare i test;
- analisi e rendicontazione dei risultati dei test;
- sviluppo di un documento **Piano delle attività di installazione** della fornitura nell'ambiente di esercizio come indicato dal contratto.

**5.5 GESTIONE OPERATIVA**

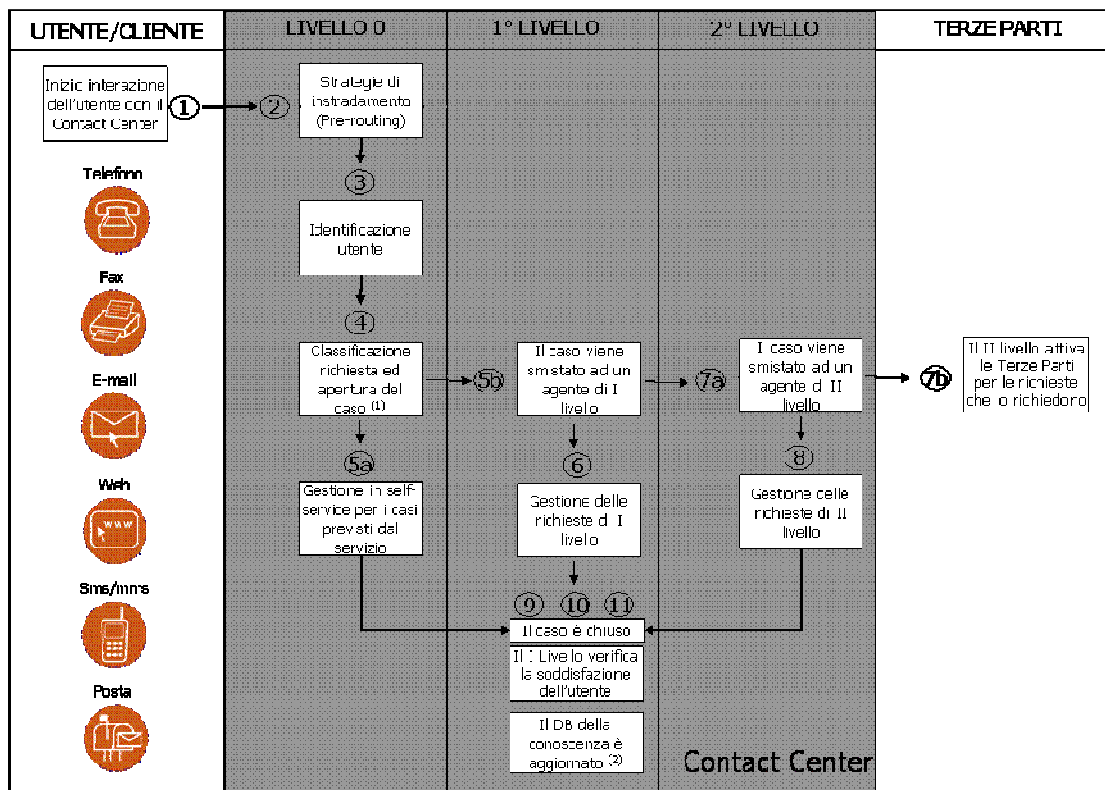
Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	1.3.1 ASS Assistenza in remoto e in locale
MANUALE 4	<b>3.0</b>	<b>15.07.2008</b>	---	

L'attività di Gestione operativa è descritta di seguito analizzando il processo operativo di una richiesta al Contact Center:

1. l'utente telefona o invia un fax ai numeri del Contact Center, invia una e-mail alle caselle postali del Contact Center per richiedere assistenza, o invia la richiesta tramite un modulo web sul sito dell'Amministrazione (*accesso*);
2. il contatto viene instradato alla migliore risorsa disponibile, in base al canale utilizzato ed al carico di lavoro delle risorse umane e tecnologiche del Contact Center; (*instradamento*)
3. l'utente viene identificato attraverso le politiche di qualificazione definite (*qualificazione*);
4. la richiesta viene classificata associando le dichiarazioni dell'utente sul motivo del contatto alle tipologie di richiesta previste dal servizio: nel caso la richiesta non sia pertinente con i servizi erogati dal Contact Center, viene rigettata con una dichiarazione di non rilevanza del problema per il servizio (*classificazione*);
5. la richiesta elettronica (caso o ticket) viene creata e gestita da un agente di I livello (*apertura caso*);
6. l'agente fornisce un primo livello di assistenza, dando eventualmente informazioni su problemi già in corso di risoluzione. Se la richiesta rientra fra quelle riconosciute come standard (entro i limiti di conoscenza e competenza del primo livello), è fornito il supporto per la relativa soluzione e il caso viene chiuso attraverso la telefonata o attraverso una e-mail. In caso di richieste relative all'assistenza su computer, si può prevedere l'utilizzo di applicazioni atte a garantire il controllo remoto dei PC (Remote Desktop Management, ecc..) (*gestione caso di I livello*);
7. se il primo livello non ha competenze sufficienti per risolvere la richiesta, il caso è trasferito al secondo livello (*escalation caso al II livello*);
8. il secondo livello attribuisce una priorità al caso sulla base delle regole di classificazione e, se il problema è di competenza di terze parti, provvede ad attivarle (*attribuzione priorità*);
9. una volta che ha risolto la richiesta, il secondo livello fornisce al Contact Center le informazioni necessarie per la determinazione della soluzione (*gestione caso II livello*);
10. il Contact Center verifica la soddisfazione per la soluzione comunicata all'Utente, ed il caso viene chiuso definitivamente (*chiusura caso*);
11. il sistema aggiorna la base dati della conoscenza (*aggiornamento DB della conoscenza*).

---

Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	1.3.1 ASS Assistenza in remoto e in locale
MANUALE 4	<b>3.0</b>	<b>15.07.2008</b>	---	



(1) Se la richiesta non è di competenza del servizio, viene rigettata e il caso non viene aperto.  
 (2) Periodicamente il CC fornisce report sull'attività erogata.

Figura 1. Diagramma di flusso relativo ad un servizio di Contact Center

Il Contact Center fornisce periodicamente all'Amministrazione i **Rapporto sull'attività** erogata, contenenti:

- informazioni su tutti i casi gestiti, tra cui:
  - identificativo e data del contatto;
  - modalità di ricezione (telefono, internet, fax, mail, ecc.) ;
  - identificativo e riferimenti dell'utente;
  - identificativo agente responsabile del caso;
  - qualifica e percorso di determinazione del problema;
  - descrizione del problema;
  - soluzione del problema;
  - elementi documentali consultati (on-line o su carta);
  - storia dei gruppi/persona che hanno avuto in carico il caso;
  - eventuali gruppi esterni d'assegnazione ed eventuali workflow connessi;
  - lista delle azioni intraprese con tempi ed esiti;
  - data/ora e tipologia dell'esito definitivo;
  - lista dei contatti con l'utente durante la trattazione della richiesta;
  - descrizione del problema, gravità e priorità di intervento assegnata.
- la rendicontazione di consuntivo sull'operatività del Contact Center, che deve riportare almeno le seguenti statistiche:
  - numero di richieste di assistenza ricevute nel periodo di osservazione;
  - distribuzione delle richieste per modalità di accesso al servizio;

- o distribuzione delle modalità di intervento (risoluzione immediata, rigetto, smistamento ad altre strutture);
- o distribuzione dei problemi per gravità e priorità di intervento;
- o durata media degli interventi;
- o durata minima e massima degli interventi;
- o tempo medio di risposta;
- o tempo medio di abbandono;
- o contatti gestiti entro i livelli di servizio contrattuali;
- o contatti gestiti fuori dei livelli di servizio contrattuali;
- o contatti abbandonati entro i livelli di servizio contrattuali;
- o contatti abbandonati fuori dei livelli di servizio contrattuali;
- o suddivisione delle richieste per tipologia di servizio;
- o trend delle misure rilevate nel periodo rispetto ai precedenti periodi di osservazione;
- o indici di soddisfazione dell'Utente, quali risultano sia agli operatori all'atto della chiusura di ciascun caso, sia attraverso lo specifico indicatore CSI descritto più avanti. (Per valutazioni dirette di qualità percepita si rimanda alla descrizione della fornitura MCS – Misura della Customer Satisfaction).

In ogni caso il contenuto e la periodicità dei rapporti sull'attività erogata devono essere concordati tra le parti (Amministrazione e Contact Center).

Verifica dell'aderenza tra progettazione e attività in essere

Con frequenza stabilita, come richiesto dalla norma UNI 11200, il centro di contatto deve effettuare il controllo dell'attività in relazione ai parametri di progetto, descritti nei documenti di Specifica e di Progetto.

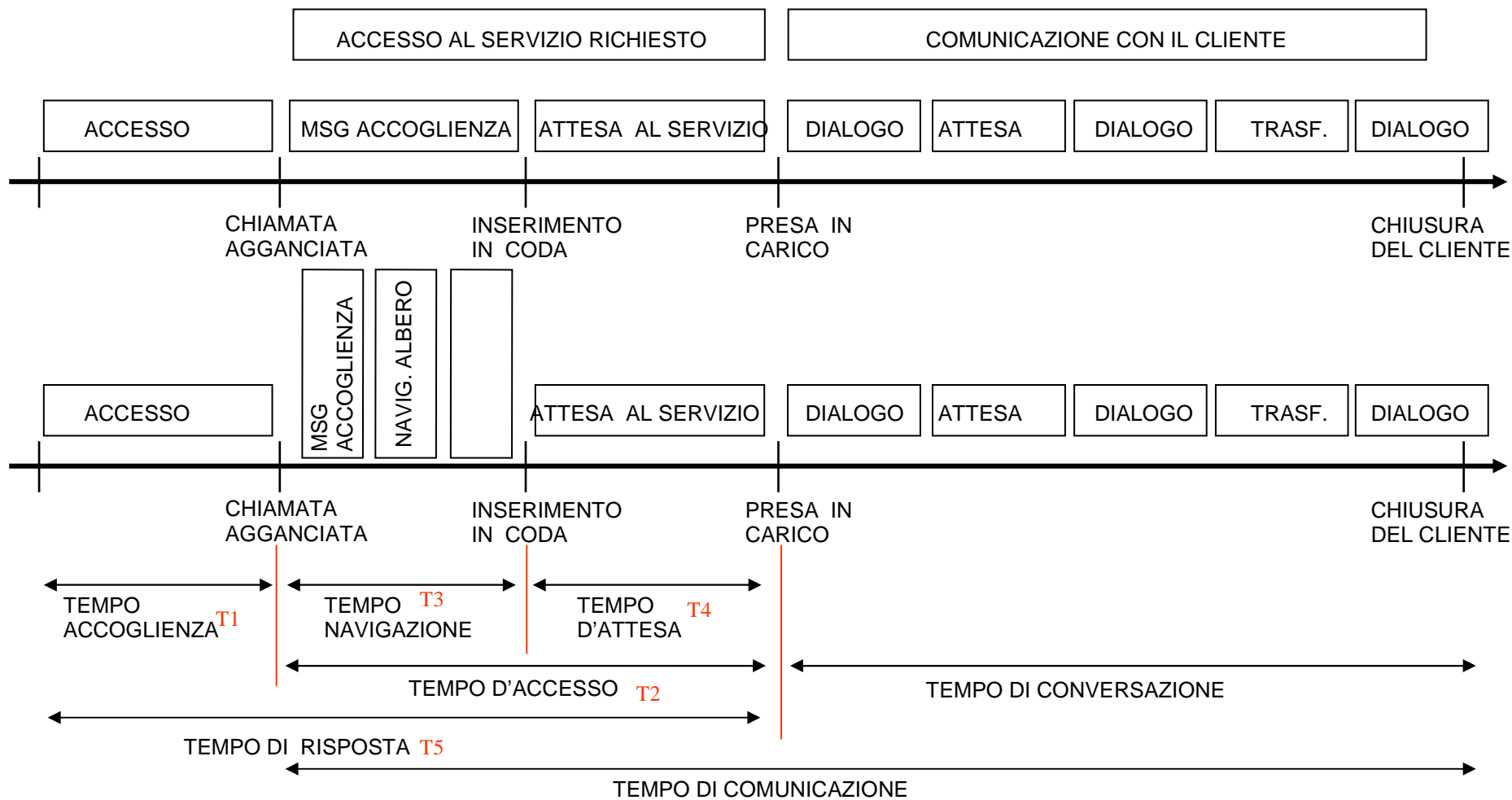
E' responsabilità della struttura operativa, attraverso funzioni organizzative specificatamente indicate, segnalare al committente situazioni di scostamento rispetto ai criteri e ai parametri di progettazione del servizio, o eventuali situazioni tecniche o esterne legate al segmento di mercato ("target" di interlocutori) che indichi la necessità di modificare l'operatività rispetto alla progettazione (p. es. volumi di traffico, durata dei contatti, tipologia dei contatti, ecc.).

E' opportuno che il contratto preveda una giusta flessibilità per considerare eventuali imprevisti che comportino variazioni progettuali (p. es. corrispettivi a fasce in relazione ai volumi di traffico).

---

Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	1.3.1 ASS Assistenza in remoto e in locale
MANUALE 4	<b>3.0</b>	<b>15.07.2008</b>	---	

Schema di rappresentazione tipico di un processo Inbound



Numero d'Oggetto/Part Number      Ed./Issue      Data/Date      Com. Mod./Ch. Notice      1.3.1 ASS Assistenza in remoto e in locale

MANUALE 4      3.0      15.07.2008      ---

## 6. DESCRIZIONE DEI PROFILI PROFESSIONALI COINVOLTI

Nella tabella seguente (Matrice di Responsabilità Attività – Profilo Professionale) sono riportati per ciascuna attività i profili professionali EUCIP tipicamente coinvolti nello svolgimento dell'attività stessa e nel rilascio dei relativi prodotti, qualificati in termini di:

- responsabile (**R**), è il profilo professionale che esegue l'attività, coordina gli eventuali contributi di altri profili professionali ed è responsabile primario della qualità dei prodotti dell'attività;
- contributore (**C**), è il profilo professionale che contribuisce con competenze specialistiche (se richieste dal particolare sviluppo) allo svolgimento di elementi dell'attività e può gestire in autonomia, in accordo con il responsabile, specifiche sotto-attività; i contributori sono suddivisi in due categorie:
  - contributore tipico (**Ct**), il suo contributo all'attività è richiesto nella quasi totalità delle istanze di fornitura, una sua eventuale assenza dovrebbe essere considerata un'eccezione e le relative motivazioni dovrebbero essere esplicitate (peculiarità tecniche od organizzative dell'istanza di fornitura)
  - contributore specifico (**Cs**), il suo contributo all'attività è legato alle specificità dell'istanza di fornitura, la sua presenza, anche se frequente, non può essere considerata tipica.

Per profilo professionale responsabile o contributore si deve intendere non una singola persona fisica, ma una famiglia professionale, caratterizzata da competenze comuni, ove coesistono livelli di esperienza e ruoli organizzativi differenziati.

I profili professionali considerati nella classe di fornitura ASS sono quelli necessari alla progettazione e gestione del servizio basato sull'adeguamento di risorse già esistenti; nel caso fosse necessario sviluppare un sistema di Contact Center specifico per l'Amministrazione i profili professionali coinvolti sarebbero anche quelli descritti in altre classi di fornitura (ad esempio, SSC Sviluppo e MEV mediante soluzioni commerciali e SSI Sviluppo Sistemi nel caso di una soluzione basata su un prodotto CRM e della relativa infrastruttura tecnologica).

Il profilo professionale chiave per questa classe di fornitura è il Supervisore di un Centro di Assistenza, con funzioni di coordinamento per tutte le attività in cui si articola la classe, sia in fase di sviluppo progettuale del servizio, dall'analisi dei requisiti sino alla realizzazione, sia nel corso della gestione operativa.

Il profilo di Supervisore di un Centro di Assistenza è definito con riferimento ad attività di assistenza legate al supporto tecnico ICT, tuttavia le attività tipiche e le competenze generali del profilo sono comuni a quelle richieste anche per altre tipologie di servizi erogati da Contact Center.

Il Supervisore di un Centro di Assistenza ha capacità di analisi degli obiettivi e dei requisiti dell'Amministrazione in materia di servizi di assistenza. Possiede buone competenze sulle tecnologie di Contact Center necessarie a supportare in modo efficace ed efficiente le attività degli operatori (tecnologie informatiche e di telefonia, ACD, IVR, CTI, VoIP, strumenti di gestione della conoscenza, CRM, ecc.).

E' in grado di elaborare accordi sui livelli di servizio (SLA), organizzare e motivare il personale operativo, definire gli standard operativi di servizio e tradurli in istruzioni operative, procedure di rendicontazione ed indicatori di qualità

Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	
MANUALE 4	3.0	15.07.2008	---	1.3.1 ASS Assistenza in remoto e in locale

All'analisi dei requisiti del servizio contribuiscono:

- il Consulente per la Vendita e l'Applicazione di Tecnologie Informatiche, che ha curato l'offerta del fornitore, per definire la specifica dei requisiti in coerenza con la documentazione tecnica contrattuale;
- il Consulente per la Sicurezza, per definire i requisiti di sicurezza e privacy in accordo con le specifiche politiche ed esigenze dell'Amministrazione.

Alla progettazione e realizzazione del servizio contribuiscono:

- il Responsabile di Basi di Dati, per la definizione e realizzazione della base dati del servizio;
- il Tecnico di collaudo e Integrazione di Sistemi, per la progettazione e l'esecuzione dei test ed il supporto al collaudo del servizio.

Le funzioni che intervengono nell'attività di gestione operativa del servizio sono richiamate al paragrafo 3.4; tali funzioni (in particolare, responsabile operativo e di servizio, pianificazione e controllo, controllo qualità, responsabile delle relazioni con il committente) sono svolte dal Supervisore di un Centro di Assistenza che, come già indicato per tutti i profili, deve essere inteso non come singola persona fisica, ma come famiglia professionale, caratterizzata da competenze comuni, ove coesistono livelli di esperienza e ruoli organizzativi differenziati.

La gestione dei contatti di primo livello coinvolge usualmente personale esecutivo (Operatore di Centro di Assistenza) con competenze di base generali sulle procedure e gli strumenti di Contact Center e specificatamente addestrato sui contenuti del servizio oggetto di fornitura. La gestione dei contatti di secondo livello coinvolge differenti profili professionali specialistici (non riportati nella tabella seguente, ma riferibili ai profili EUCIP nel caso di supporto tecnico ICT) in funzione del servizio oggetto di fornitura.

I profili attinenti ai processi trasversali non vengono qui richiamati e si rimanda agli specifici processi trasversali.

Nella tabella "Matrice di Responsabilità Attività – Profilo Professionale" è anche indicata per ciascun profilo professionale, responsabile (R) o contributore tipico (Ct), un'ipotesi di massima del suo impegno (quantità di lavoro, "effort") nell'attività. Tale impegno è espresso come percentuale, fatto 100 l'impegno totale richiesto dall'attività, ed è quindi una stima del "peso" relativo del profilo professionale nell'esecuzione dell'attività. Si tratta ovviamente di stime di larga massima ipotizzate a partire da un'astratta istanza di fornitura tipica e che non tengono conto della presenza di contributori specifici.

Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	1.3.1 ASS Assistenza in remoto e in locale
MANUALE 4	<b>3.0</b>	<b>15.07.2008</b>	---	

TABELLA MATRICE DI RESPONSABILITA' ATTIVITA' - PROFILO PROFESSIONALE

Profilo professionale	Attività				
	Analisi dei requisiti	Approvazione	Progettazione	Realizzazione	Gestione operativa
4 – Consulente per la Vendita e l'Applicazione di Tecnologie Informatiche	Ct 10%				
11 - Tecnico di Collaudo e Integrazione di Sistemi				Ct 10%	
15 – Consulente per la Sicurezza	Ct 5%				
16 – Responsabile di Basi di Dati			Ct 10%	Ct 10%	Cs
20 – Supervisore di un Centro di Assistenza	<b>R 85%</b>	<b>R 100%</b>	<b>R 90%</b>	<b>R 70%</b>	<b>R 30%</b>
- Personale esecutivo -				Ct 10%	Ct 70%
% di effort - totale	100%	100%	100%	100%	100%

I profili professionali di riferimento sono quelli definiti dallo schema EUCIP (European Certification of Informatics Professionals) sviluppato dal CEPIS ( Council of European Professional Informatics Societies) che, per ciascun profilo, indica le attività tipiche ed il dettaglio delle competenze possedute.

Le sintesi delle competenze dei profili professionali coinvolti nelle attività di questa classe di fornitura sono le seguenti (tra parentesi l' identificativo del profilo):

**(4) Consulente per la Vendita e l'Applicazione di Tecnologie Informatiche** (Sales and Application Consultant). Un consulente per la vendita e l'applicazione di tecnologie informatiche secondo lo standard EUCIP deve abbinare alla competenza in una specifica tecnologia (legata al contesto, es. CAD) anche la conoscenza di concetti avanzati di marketing e delle esigenze tipiche dei clienti. E' indispensabile l'efficacia persuasiva nel presentare soluzioni, dimostrazioni pratiche e proposte commerciali.

**(11) Tecnico di Collaudo e Integrazione di Sistemi** (Systems Integration & Testing Engineer). Un tecnico di collaudo e integrazione di sistemi secondo lo standard EUCIP deve essere molto efficace in varie aree dello sviluppo di sistemi: preparazione della documentazione per l'utente finale, allestimento di sistemi IT, test delle loro funzioni, sia nel complesso che per singoli moduli componenti, identificazione delle anomalie e diagnosi delle possibili cause. E' richiesta anche una conoscenza specifica su come vengono costruite le interfacce tra moduli software.

**(15) Consulente per la Sicurezza** (Security Adviser). Un consulente per la sicurezza secondo lo standard EUCIP deve essere molto efficace nell'identificare i requisiti di sicurezza dei sistemi ICT e nel definire soluzioni affidabili e agevoli da gestire. Ad una competenza dell'ICT ampia e approfondita deve essere abbinata la capacità di interagire con altre funzioni ICT per favorire l'integrazione di tecnologie per la sicurezza all'interno dell'infrastruttura ICT.

**(16) Responsabili di Basi di Dati** (Database Manager). Un responsabile di basi di dati secondo lo standard EUCIP assume un ruolo centrale tanto nella progettazione di strutture di dati quanto nella gestione ordinaria dei DB; tra i requisiti figurano dunque una profonda competenza in tutti gli aspetti delle tecnologie dei DB, un approccio collaborativo ai contesti di progetto, esperienza nelle tecniche di modellazione dei dati, ma anche l'efficacia nel definire e applicare le procedure e nell'organizzare le operazioni ordinarie.

**(20) Supervisore di un Centro di Assistenza** (Help Desk Supervisor). Un supervisore di un centro di assistenza secondo lo standard EUCIP deve essere efficace nel fornire supporto tecnico; ciò richiede competenza di una tecnologia specifica (legata al contesto, es. servizi in rete), ma anche dimestichezza con contratti SLA, consapevolezza delle priorità operative nell'attività del cliente e delle problematiche tipiche degli utenti, così come un atteggiamento positivo nel reagire ai problemi e nel rapportarsi con il cliente.

- **Personale esecutivo** (non è compreso nello schema di profili professionali EUCIP).

Operatore di Centro di Assistenza, gestisce il flusso di comunicazioni relativo all'assistenza, dalla qualificazione iniziale dell'evento sino alla chiusura, utilizzando le relative procedure e strumenti di gestione e rendicontazione

Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	1.3.1 ASS Assistenza in remoto e in locale
MANUALE 4	3.0	15.07.2008	---	

## 7. INDICATORI/MISURE DI QUALITÀ

In questo paragrafo sono definiti gli indicatori atti a descrivere i livelli di qualità della fornitura.

La tabella Attività/Prodotti/Indicatori associa ad ogni attività e/o prodotto della fornitura gli indicatori di pertinenza descritti nelle schede successive.

Tra gli indicatori vengono considerati anche quelli derivanti dalla norma UNI11200 ai quali, per ognuno, essa associa dei valori di riferimento e che, in questo documento, sono riportati nelle schede dei singoli indicatori alla voce “valore di soglia”. Si precisa che tali valori sono indicativi e devono essere personalizzati in funzione delle specifiche esigenze dell'Amministrazione e del settore in cui essa opera.

Il prospetto contempla indicatori sia per attività Inbound che Outbound, che andranno presi in considerazione a seconda del tipo di attività erogata.

Tabella 1 - Attività/Prodotti/Indicatori

Attività	Prodotto	Indicatore di qualità				Processo trasversale			
		Caratteristica	Sottocaratt.		acro IQ	Denominazione IQ	cod PT	acro PT	Denominazione PT
Analisi dei requisiti	Specifica dei requisiti	Funzionalità	Accuratezza		RSD	Rispetto degli standard documentali	6.1.1	PGD	Documentazione
Progettazione	Progetto del sistema	Funzionalità	Accuratezza		RSD	Rispetto degli standard documentali	6.1.1	PGD	Documentazione
Realizzazione / installazione		Efficienza	Efficienza temporale		RSC	Rispetto della scadenza contrattuale	6.2.1	PGE	Gestione

Attività	Prodotto	Indicatore di qualità				Processo trasversale			
		Caratteristica	Sottocaratt.		acro IQ	Denominazione IQ	cod PT	acro PT	Denominazione PT
Gestione operativa	Rapporto sull'attività	Funzionalità	Accuratezza		RSD	Rispetto degli standard documentali	6.1.1	PGD	Documentazione
Gestione operativa		Efficienza	Efficienza temporale		TRS	Tempestività di risoluzione al 2° livello			
Gestione operativa		Efficacia			CR2	Chiamate risolte al 2° livello			
Gestione operativa		Affidabilità	Conformità		TNV	Turnover volontario			
Gestione operativa		Affidabilità			SSU	Presenza strutture di supporto			
Gestione operativa		Affidabilità			TPS	Tasso di professionalità della struttura			
Gestione operativa - Inbound		Efficienza			ATS	Accessibilità del servizio telefonico			
Gestione operativa - Inbound		Efficienza			LSO	Livello di servizio operatore			
Gestione operativa - Inbound		Efficienza	Efficienza temporale		TT1	Tempo di accoglienza			

Attività	Prodotto	Indicatore di qualità				Processo trasversale			
		Caratteristica	Sottocaratt.		acro IQ	Denominazione IQ	cod PT	acro PT	Denominazione PT
Gestione operativa - Inbound		Efficienza	Efficienza temporale		TT4	Tempo di attesa netto			
Gestione operativa - Inbound		Efficienza	Efficienza temporale		TCM	Tempo di attesa per contatto multicanale in differita			
Gestione operativa - Inbound		Efficacia			CRP	Correttezza delle risposte al primo contatto			
Gestione operativa - Inbound		Efficienza			CDI	Contatti persi per time-out (disconnessione)			
Gestione operativa - Outbound		Funzionalità	Accuratezza		CDR	Completezza dati raccolti			
Gestione operativa - Inbound		Soddisfazione			CSA	Percentuali di utenti soddisfatti del servizio reso			
Gestione operativa - Outbound		Funzionalità			PRO	Personalizzazione del rapporto con l'utente			
Gestione operativa		Efficienza	Efficienza temporale		TCR	Tempo di presa in carico del reclamo			
Gestione operativa		Efficienza	Efficienza temporale		TER	Tempo di evasione del reclamo			

Attività	Prodotto	Indicatore di qualità				Processo trasversale			
		Caratteristica	Sottocaratt.		acro IQ	Denominazione IQ	cod PT	acro PT	Denominazione PT
Gestione operativa		Affidabilità			RCO	Reclami riguardanti il servizio di contatto			

**Nota.** Gli indicatori RSC e RSD non sono generalmente misurati nei casi di Outsourcing completo. L'indicatore TCM non viene misurato nel caso di servizio erogato da un Call Center (che utilizza quindi solo il canale telefonico).

Nelle descrizioni degli indicatori riportate di seguito sono indicati range di valori (in particolar modo nella sezione degli Obiettivi e Valori Soglia e delle Azioni Contrattuali) per contemplare situazioni che misurino livelli di servizio normali (valore minimo del range) o livelli di servizio *best in class* (valore massimo del range).

Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	1.3.1 ASS Assistenza in remoto e in locale
MANUALE 4	3.0	15.07.2008	---	

<b>Classe di fornitura</b>	ASSISTENZA IN REMOTO E IN LOCALE
<b>Caratteristica /Sottocaratteristica</b>	EFFICIENZA / EFFICIENZA TEMPORALE
<b>Indicatore/Misura</b>	Tempestività di risoluzione al 2° livello – <b>TRS</b>
<b>Sistema di gestione delle misure</b>	L'efficienza della prestazione viene valutata come percentuale di chiusura delle richieste (o trasferimento a terze parti) entro un tempo limite. Viene utilizzato il sistema di gestione delle chiamate in grado di raccogliere ed elaborare i dati elementari. Per tutte le <b>unità elementari</b> di servizio (contatti) nel periodo di osservazione si misura il ritardo (differenza tra il tempo di arrivo del contatto e il tempo di chiusura al 2° livello o trasferimento del caso). La finestra temporale da considerare varia a seconda delle esigenze dell'Amministrazione ed è definita contrattualmente.
<b>Unità di misura</b>	Percentuale
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Inizio</b> del contatto: data e orario di arrivo della chiamata;</li> <li>• <b>Chiusura/trasferimento</b> del caso: data e orario di chiusura/trasferimento del caso.</li> </ul>
<b>Periodo di riferimento</b>	<b>3 mesi solari</b> consecutivi
<b>Frequenza esecuzione misure</b>	<b>4 volte l'anno</b>
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerati tutti i <b>contatti (N)</b> pervenuti al secondo livello nel periodo di osservazione
<b>Formula di calcolo</b>	Dati necessari: durata $R_i$ di ogni intervallo di tempo pari alla differenza tra il tempo di arrivo del contatto e il tempo di chiusura/trasferimento del caso $TRS1 = (Conti(R_i \leq R_{max1} \text{ per } i = 1, N)/N) * 100$ $TRS2 = (Conti(R_i > R_{max2} \text{ per } i = 1, N)/N) * 100$
<b>Regole di arrotondamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <math>R_i</math> va arrotondato al secondo intero più vicino;</li> <li>• Le percentuali vanno arrotondate al punto percentuale sulla base del primo decimale: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ al punto % per difetto se la parte decimale è <math>\leq 0,5</math>;</li> <li>▪ al punto % per eccesso se la parte decimale è <math>&gt; 0,5</math>.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Obiettivi (valori soglia)</b>	<p>Obiettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <math>TRS1 \geq</math> frequenza normale</li> <li>• <math>TRS2 =</math> frequenza limite</li> <li>• <math>R_{max1} = 1-2</math> gg. per la chiusura e 1 – 2 ore per il trasferimento del caso (da stabilire contrattualmente in base alle esigenze dell'utenza)</li> <li>• <math>R_{max2} = 4 – 6</math> gg per la chiusura e 4 – 6 ore per il trasferimento del caso (da stabilire contrattualmente in base alle esigenze dell'utenza)</li> </ul> <p>Frequenza normale = 80% - 90% (definito contrattualmente)  Frequenza limite = 0.</p>
<b>Azioni contrattuali</b>	Per ogni punto % in meno rispetto all'obiettivo di TRT1 si applica una penale di importo tra lo 0,5 e l'1 % del corrispettivo del servizio relativo al periodo di riferimento. Per ogni punto % in più rispetto a TRT2 si applica una penale di importo pari allo 0,1 % del corrispettivo.

<b>Eccezioni</b>	L'applicazione delle <b>regole contrattuali</b> inizia dopo un <b>periodo di avviamento</b> stabilito contrattualmente. Le penali non sono applicabili se i volumi del servizio eccedono del 25% i volumi previsti contrattualmente.
------------------	--

---

Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	1.3.1 ASS Assistenza in remoto e in locale
MANUALE 4	3.0	15.07.2008	---	

<b>Classe di fornitura</b>	ASSISTENZA IN REMOTO E IN LOCALE
<b>Caratteristica /Sottocaratteristica</b>	EFFICACIA
<b>Indicatore/Misura</b>	Chiamate risolte al 2° livello – <b>CR2</b>
<b>Sistema di gestione delle misure</b>	L'efficacia della prestazione viene valutata come percentuale di chiamate chiuse al 2° livello. Viene utilizzato il sistema automatico di gestione dei contatti (TTS o CRM), in grado di raccogliere ed elaborare i dati elementari. Per tutte le <b>unità elementari</b> di servizio (chiamate) nel periodo di osservazione si deve contare il numero di chiamate chiuse al 2° livello. La finestra temporale da considerare varia a seconda delle esigenze dell'Amministrazione ed è definita contrattualmente.
<b>Unità di misura</b>	Percentuale
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Casi smistati al 2° livello ( <b>CS</b>);</li> <li>• Casi chiusi al 2° Livello ( <b>C2</b>).</li> </ul>
<b>Periodo di riferimento</b>	3 mesi solari consecutivi
<b>Frequenza esecuzione misure</b>	4 volte l'anno
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerati tutti i casi aperti nel periodo di osservazione
<b>Formula di calcolo</b>	Dati necessari: numero dei casi assegnati al 2° livello (CS) ed il numero dei casi chiusi al 2° livello (C2)  $CR2 = C2 / CS * 100$
<b>Regole di arrotondamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CR2 va arrotondato al punto percentuale sulla base del primo decimale: <ul style="list-style-type: none"> <li>- al punto % per difetto se la parte decimale è <math>\leq 0,5</math>;</li> <li>- al punto % per eccesso se la parte decimale è <math>&gt; 0,5</math>.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Obiettivi (valori soglia)</b>	$CR2 \geq 65\%$
<b>Azioni contrattuali</b>	Per ogni punto % in meno rispetto all'obiettivo di CR2 si applica una penale di importo tra lo 0,5 e l'1% del corrispettivo del servizio relativo al periodo di riferimento.
<b>Eccezioni</b>	L'applicazione delle <b>regole contrattuali</b> inizia dopo un <b>periodo di avviamento</b> stabilito contrattualmente Le penali non sono applicabili se i volumi del servizio eccedono del 25% i volumi previsti contrattualmente.

<b>Classe di fornitura</b>	ASSISTENZA IN REMOTO E IN LOCALE
<b>Caratteristica /Sottocaratteristica</b>	AFFIDABILITÀ/CONFORMITÀ
<b>Indicatore/Misura</b>	Turnover volontario – <b>TNV</b>
<b>Sistema di gestione delle misure</b>	Misurazione del turnover come rapporto tra le risorse, dedicate al servizio, che si dimettono spontaneamente e le risorse totali dedicate al servizio, considerato come valore medio tra inizio mese e fine mese.
<b>Unità di misura</b>	Percentuale
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero di risorse dedicate al servizio ad inizio mese</li> <li>• Numero di risorse dedicate al servizio a fine mese</li> <li>• Numero di risorse dimissionarie su base spontanea nel corso del mese</li> </ul>
<b>Periodo di riferimento</b>	12 mesi
<b>Frequenza esecuzione misure</b>	Mensile
<b>Regole di campionamento</b>	N.A.
<b>Formula di calcolo</b>	$TNV = ((\sum RD_i / mRT_i) / 12) * 100$ <p>Dove <math>RD_i</math> è il numero di risorse spontaneamente dimissionarie nell'arco del mese, <math>mRT_i</math> è la media mensile tra inizio e fine mese delle risorse totali dedicate al servizio.</p>
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il <b>TNV</b> si arrotonda all'unità.
<b>Obiettivi (valori soglia)</b>	<b>TNV</b> ≤ 15% (valore di riferimento indicato nella norma UNI 11200). Tale valore deve essere rettificato in base alle esigenze specifiche
<b>Azioni contrattuali</b>	Per ogni punto % in più rispetto all'obiettivo di <b>TNV</b> si applica una penale di importo compreso tra lo 0,1 e lo 0,5 % del corrispettivo del servizio relativo al periodo di riferimento.
<b>Eccezioni</b>	L'applicazione delle <b>regole contrattuali</b> inizia dopo un <b>periodo di avviamento</b> stabilito contrattualmente che tipicamente può variare da tre a sei mesi, salvo altri eventi non imputabili al Centro di Contatto.

<b>Classe di fornitura</b>	ASSISTENZA IN REMOTO E IN LOCALE
<b>Caratteristica /Sottocaratteristica</b>	AFFIDABILITÀ
<b>Indicatore/Misura</b>	Presenza strutture di supporto – <b>SSU</b>
<b>Sistema di gestione delle misure</b>	Misurazione della presenza in sala di un coordinatore o responsabile con esperienza.
<b>Unità di misura</b>	Numero
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero di coordinatori o responsabili con esperienza per turno</li> <li>• Numero di risorse dedicate al servizio per turno</li> </ul>
<b>Periodo di riferimento</b>	Turno di lavoro
<b>Frequenza esecuzione misure</b>	Turno
<b>Regole di campionamento</b>	N.A.
<b>Formula di calcolo</b>	<b>SSU</b> = Numero di coordinatori o responsabili con esperienza in sala per ciascun turno/Numero di addetti per turno
<b>Regole di arrotondamento</b>	<b>SSU</b> si arrotonda alla seconda cifra decimale
<b>Obiettivi (valori soglia)</b>	<b>SSU</b> ≥ 0,05 per ciascun turno (valore di riferimento indicato nella norma UNI 11200). Tale valore deve essere rettificato in base alle esigenze specifiche
<b>Azioni contrattuali</b>	Per ogni centesimo di punto % in meno rispetto all'obiettivo di <b>SSU</b> si applica una penale di importo compreso tra 0,5 e 1 % del corrispettivo del servizio relativo al periodo di riferimento.
<b>Eccezioni</b>	N.A.

<b>Classe di fornitura</b>	ASSISTENZA IN REMOTO E IN LOCALE
<b>Caratteristica /Sottocaratteristica</b>	AFFIDABILITÀ
<b>Indicatore/Misura</b>	Tasso di professionalità della struttura – <b>TPS</b>
<b>Sistema di gestione delle misure</b>	Misurazione del livello di professionalità della struttura che viene garantito nel corso dell'esecuzione del servizio, misurato come percentuale di operatori con almeno due anni di esperienza o con attestazioni che ne certifichino le competenze.
<b>Unità di misura</b>	Percentuale
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero di risorse dedicate al servizio nell'arco del periodo di osservazione</li> <li>• Numero di risorse dedicate al servizio nell'arco del periodo di osservazione con esperienza biennale o certificazione delle competenze</li> </ul>
<b>Periodo di riferimento</b>	Mese
<b>Frequenza esecuzione misure</b>	Mensile
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerate tutte le risorse dedicate al servizio preso in esame
<b>Formula di calcolo</b>	<p style="text-align: center;"><b>TPS = (RP/RT)*100</b></p> <p>Dove RP è il numero di risorse con esperienza biennale o certificazione delle competenze, RT è il numero di risorse totali dedicate al servizio nell'arco del periodo di osservazione.</p>
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il <b>TPS</b> si arrotonda all'unità.
<b>Obiettivi (valori soglia)</b>	<b>TPS</b> ≥ 30% (valore di riferimento indicato nella norma UNI 11200). Tale valore deve essere rettificato in base alle esigenze specifiche
<b>Azioni contrattuali</b>	Per ogni punto % in meno rispetto all'obiettivo di TPS si applica una penale di importo compreso tra lo 0,1 e lo 0,5 % del corrispettivo del servizio relativo al periodo di riferimento.
<b>Eccezioni</b>	N.A.

<b>Classe di fornitura</b>	ASSISTENZA IN REMOTO E IN LOCALE
<b>Caratteristica /Sottocaratteristica</b>	EFFICIENZA
<b>Indicatore/Misura</b>	Accessibilità del servizio telefonico – <b>ATS</b>
<b>Sistema di gestione delle misure</b>	Misurazione del rapporto tra il tempo in cui tutte le linee assegnate per l'accesso al servizio sono occupate ed il tempo totale dichiarato per l'orario del servizio.
<b>Unità di misura</b>	Percentuale
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minuti di occupazione contemporanea di tutti i canali di accesso dedicati al servizio nell'arco del periodo di osservazione</li> <li>• Minuti totali di servizio previsti</li> </ul>
<b>Periodo di riferimento</b>	Mese
<b>Frequenza esecuzione misure</b>	Mensile
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerate tutte le linee dedicate al servizio preso in esame
<b>Formula di calcolo</b>	$ATS = (TO / MT) * 100$ <p>Dove TO è il tempo totale di occupazione di tutte le linee assegnate al servizio, MT è il numero di minuti totali di servizio previsti.</p>
<b>Regole di arrotondamento</b>	<b>ATS</b> si arrotonda alla prima cifra decimale.
<b>Obiettivi (valori soglia)</b>	<b>ATS</b> ≤ 3 % (valore di riferimento indicato nella norma UNI 11200). Tale valore deve essere rettificato in base alle esigenze specifiche
<b>Azioni contrattuali</b>	Per ogni decimo punto % in più rispetto all'obiettivo di <b>ATS</b> si applica una penale di importo tra 0,2 e 0,5% del corrispettivo del servizio relativo al periodo di riferimento.
<b>Eccezioni</b>	L'applicazione delle regole contrattuali inizia dopo un periodo di avviamento stabilito contrattualmente Le penali non sono applicabili se i volumi del servizio eccedono del 25% i volumi previsti contrattualmente.

<b>Classe di fornitura</b>	ASSISTENZA IN REMOTO E IN LOCALE
<b>Caratteristica /Sottocaratteristica</b>	EFFICIENZA
<b>Indicatore/Misura</b>	Livello di servizio operatore – <b>LSO</b>
<b>Sistema di gestione delle misure</b>	Misurazione della percentuale di chiamate con richiesta di contatto con l'operatore andate a buon fine.
<b>Unità di misura</b>	Percentuale
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero di chiamate connesse con l'operatore</li> <li>• Numero totale di richieste di contatto con l'operatore</li> </ul>
<b>Periodo di riferimento</b>	Mese
<b>Frequenza esecuzione misure</b>	Mensile
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerate tutte le chiamate connesse con l'operatore
<b>Formula di calcolo</b>	$LSO = (CT/RCT)*100$ <p>Dove CT è il numero totale di chiamate connesse con l'operatore, RCT è il numero totale di chiamate con richiesta di connessione all'operatore.</p>
<b>Regole di arrotondamento</b>	<b>LSO</b> si arrotonda all'unità.
<b>Obiettivi (valori soglia)</b>	<b>LSO</b> > 90% (valore di riferimento indicato nella norma UNI 11200). Tale valore deve essere rettificato in base alle esigenze specifiche
<b>Azioni contrattuali</b>	Per ogni punto % in meno rispetto all'obiettivo di <b>LSO</b> si applica una penale di importo tra lo 0,5 e l'1% del corrispettivo del servizio relativo al periodo di riferimento.
<b>Eccezioni</b>	L'applicazione delle regole contrattuali inizia dopo un periodo di avviamento stabilito contrattualmente Le penali non sono applicabili se i volumi del servizio eccedono del 25% i volumi previsti contrattualmente.

<b>Classe di fornitura</b>	ASSISTENZA IN REMOTO E IN LOCALE
<b>Caratteristica /Sottocaratteristica</b>	EFFICIENZA/EFFICIENZA TEMPORALE
<b>Indicatore/Misura</b>	Tempo di accoglienza – <b>TT1</b>
<b>Sistema di gestione delle misure</b>	Sistema automatico di misura del tempo che intercorre tra l'ingresso della chiamata e la risposta del sistema automatico.
<b>Unità di misura</b>	Percentuale
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero di chiamate totali nell'arco del periodo di osservazione</li> <li>• Numero di chiamate a cui è stata data risposta entro un tempo prestabilito</li> </ul>
<b>Periodo di riferimento</b>	Mese
<b>Frequenza esecuzione misure</b>	Mensile
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerate tutte le chiamate nel periodo preso in esame
<b>Formula di calcolo</b>	$TT1 = (CRT/CT)*100$ <p>Dove CRT è il numero totale di chiamate che hanno ricevuto risposta entro 15 s, CT è il numero di chiamate in ingresso.</p>
<b>Regole di arrotondamento</b>	<b>TT1</b> si arrotonda all'unità.
<b>Obiettivi (valori soglia)</b>	<p>Il tempo di risposta non deve superare i 15 secondi (valore di riferimento indicato nella norma UNI 11200). Tale valore deve essere rettificato in base alle esigenze specifiche</p> <p><b>TT1</b> ≥ 90% (valore di riferimento indicato nella norma UNI 11200). Tale valore deve essere rettificato in base alle esigenze specifiche</p>
<b>Azioni contrattuali</b>	Per ogni punto % in meno rispetto all'obiettivo di <b>TT1</b> si applica una penale di importo tra lo 0,2 e lo 0,5 % del corrispettivo del servizio relativo al periodo di riferimento.

<b>Eccezioni</b>	L'applicazione delle regole contrattuali inizia dopo un periodo di avviamento stabilito contrattualmente Le penali non sono applicabili se i volumi del servizio eccedono del 25% i volumi previsti contrattualmente.
------------------	--

<b>Classe di fornitura</b>	ASSISTENZA IN REMOTO E IN LOCALE
<b>Caratteristica /Sottocaratteristica</b>	EFFICIENZA/EFFICIENZA TEMPORALE
<b>Indicatore/Misura</b>	Tempo di attesa netto – <b>TT4</b>
<b>Sistema di gestione delle misure</b>	Sistema automatico di misura del tempo che intercorre tra la richiesta di contatto con l'operatore e il contatto Per richiesta di contatto si intende l'ingresso della chiamata in assenza di IVR, oppure la digitazione della richiesta nell'ambito della struttura dell'IVR (interactive voice response)
<b>Unità di misura</b>	Percentuale
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero di chiamate totali in ingresso nell'arco del periodo di osservazione</li> <li>• Numero di chiamate connesse con l'operatore entro un tempo prestabilito</li> </ul>
<b>Periodo di riferimento</b>	Mese
<b>Frequenza esecuzione misure</b>	Mensile
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerate tutte le chiamate nel periodo preso in esame
<b>Formula di calcolo</b>	$TT4 = (CRO/CROT)*100$ <p>Dove CRO è il numero totale di chiamate che hanno richiesto un contatto con l'operatore e sono state connesse con l'operatore entro i tempi definiti, CROT è il numero totale di chiamate che hanno richiesto di essere connesse con l'operatore.</p>
<b>Regole di arrotondamento</b>	<b>TT4</b> si arrotonda all'unità.

<b>Obiettivi (valori soglia)</b>	<p>Il tempo di connessione con l'operatore non deve superare i 30 secondi (valore di riferimento indicato nella norma UNI 11200). Tale valore deve essere rettificato in base alle esigenze specifiche</p> <p><b>TT4 ≥ 90%</b> (valore di riferimento indicato nella norma UNI 11200). Tale valore deve essere rettificato in base alle esigenze specifiche</p>
<b>Azioni contrattuali</b>	Per ogni punto % in meno rispetto all'obiettivo di TT4 si applica una penale di importo tra lo 0,2 e lo 0,5 % del corrispettivo del servizio relativo al periodo di riferimento.
<b>Eccezioni</b>	<p>L'applicazione delle regole contrattuali inizia dopo un periodo di avviamento stabilito contrattualmente</p> <p>Le penali non sono applicabili se i volumi del servizio eccedono del 25% i volumi previsti contrattualmente.</p>

<b>Classe di fornitura</b>	ASSISTENZA IN REMOTO E IN LOCALE
<b>Caratteristica /Sottocaratteristica</b>	EFFICIENZA/EFFICIENZA TEMPORALE
<b>Indicatore/Misura</b>	Tempo di attesa per contatto multicanale in differita – <b>TCM</b>
<b>Sistema di gestione delle misure</b>	Misurazione del numero di contatti multicanale in differita che hanno ottenuto risposta entro un tempo prestabilito.
<b>Unità di misura</b>	Percentuale
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero di contatti totali in differita nell'arco del periodo di osservazione</li> <li>• Numero di contatti in differita che hanno ottenuto risposta nei tempi definiti</li> </ul>
<b>Periodo di riferimento</b>	Mese
<b>Frequenza esecuzione misure</b>	Mensile
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerati tutti contatti multicanale in differita nel periodo preso in esame
<b>Formula di calcolo</b>	<p style="text-align: center;"><b>TCM = (CD/CDT)*100</b></p> <p>Dove CD è il numero totale di contatti in differita che hanno ottenuto risposta entro i tempi definiti, CDT è il numero totale di contatti in differita.</p>

<b>Regole di arrotondamento</b>	<b>TCM</b> si arrotonda all'unità.
<b>Obiettivi (valori soglia)</b>	Il tempo di risposta non deve superare i 5 giorni lavorativi (valore di riferimento indicato nella norma UNI 11200). Tale valore deve essere rettificato in base alle esigenze specifiche  <b>TCM</b> ≥ 90% come proposto nella norma UNI 11200 ed il restante 10% entro 10 giorni lavorativi
<b>Azioni contrattuali</b>	Per ogni punto % in meno rispetto all'obiettivo di TCM si applica una penale di importo tra lo 0,5 e l'1% del corrispettivo del servizio relativo al periodo di riferimento.
<b>Eccezioni</b>	L'applicazione delle regole contrattuali inizia dopo un periodo di avviamento stabilito contrattualmente Le penali non sono applicabili se i volumi del servizio eccedono del 25% i volumi previsti contrattualmente.

<b>Classe di fornitura</b>	ASSISTENZA IN REMOTO E IN LOCALE
<b>Caratteristica /Sottocaratteristica</b>	EFFICACIA
<b>Indicatore/Misura</b>	Correttezza delle risposte al 1° contatto – <b>CRP</b>
<b>Sistema di gestione delle misure</b>	Verifica a campione delle risposte fornite come risulta dalle registrazioni informatiche
<b>Unità di misura</b>	Percentuale
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campione statisticamente valido del numero di contatti totali in ingresso nell'arco del periodo di osservazione</li> </ul>
<b>Periodo di riferimento</b>	Mese
<b>Frequenza esecuzione misure</b>	Mensile
<b>Regole di campionamento</b>	Va considerato un campione tale da assicurare un'accuratezza assoluta dello 0,1% o quanto meno un'accuratezza relativa del 10% con un livello di confidenza del 95%

<b>Formula di calcolo</b>	$CRP = (RPC/PCTC)*100$ <p>Dove RPC è il numero di contatti che hanno ricevuto risposta corretta al primo contatto nell'ambito del campione statistico considerato, PCTC è il numero totale di contatti che sono stati chiusi al primo contatto e che costituisce il campione esaminato</p>
<b>Regole di arrotondamento</b>	<b>CRP</b> si arrotonda all'unità.
<b>Obiettivi (valori soglia)</b>	<b>CRP</b> ≥ 85% (valore di riferimento indicato nella norma UNI 11200). Tale valore deve essere rettificato in base alle esigenze specifiche
<b>Azioni contrattuali</b>	Per ogni punto % in meno rispetto all'obiettivo di <b>CRP</b> si applica una penale di importo tra lo 0,5 e l'1% del corrispettivo del servizio relativo al periodo di riferimento.
<b>Eccezioni</b>	L'applicazione delle regole contrattuali inizia dopo un periodo di avviamento stabilito contrattualmente

<b>Classe di fornitura</b>	ASSISTENZA IN REMOTO E IN LOCALE
<b>Caratteristica /Sottocaratteristica</b>	EFFICIENZA
<b>Indicatore/Misura</b>	Contatti persi per disconnessione – <b>CDI</b>
<b>Sistema di gestione delle misure</b>	Misurazione delle chiamate disconnesse volontariamente dal Centro di contatto rispetto alle chiamate totali ricevute. La misurazione è valida solo per i servizi gratuiti.
<b>Unità di misura</b>	Percentuale
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero di chiamate totali in ingresso nell'arco del periodo di osservazione</li> <li>• Numero di chiamate disconnesse</li> </ul>
<b>Periodo di riferimento</b>	Mese
<b>Frequenza esecuzione misure</b>	Mensile

<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerate tutte le chiamate nel periodo preso in esame
<b>Formula di calcolo</b>	$CDI = (DIS/CT)*100$ <p>Dove DIS è il numero totale di chiamate disconnesse volontariamente dal Centro di Contatto aventi durata inferiore a 30 secondi, CT è il numero totale di chiamate in ingresso.</p>
<b>Regole di arrotondamento</b>	CDI si arrotonda alla prima cifra decimale.
<b>Obiettivi (valori soglia)</b>	CDI < 1% (valore di riferimento indicato nella norma UNI 11200). Tale valore deve essere rettificato in base alle esigenze specifiche
<b>Azioni contrattuali</b>	Per ogni decimo di punto % in più rispetto all'obiettivo di CDI si applica una penale di importo tra lo 0,1 e lo 0,3% del corrispettivo del servizio relativo al periodo di riferimento.
<b>Eccezioni</b>	L'applicazione delle regole contrattuali inizia dopo un periodo di avviamento stabilito contrattualmente

<b>Classe di fornitura</b>	ASSISTENZA IN REMOTO E IN LOCALE
<b>Caratteristica /Sottocaratteristica</b>	FUNZIONALITÀ/ACCURATEZZA
<b>Indicatore/Misura</b>	Completezza dati raccolti – <b>CDR</b>
<b>Sistema di gestione delle misure</b>	Verifica a campione della completezza delle risposte fornite come risulta dalle registrazioni informatiche. Per risposta completa si intende la risposta che fornisce le informazioni minimali stabilite contrattualmente attraverso le procedure operative
<b>Unità di misura</b>	Percentuale
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Campione statisticamente valido del numero di contatti totali in ingresso nell'arco del periodo di osservazione</li> </ul>

<b>Periodo di riferimento</b>	Mese
<b>Frequenza esecuzione misure</b>	Mensile
<b>Regole di campionamento</b>	Va considerato un campione tale da assicurare un'accuratezza assoluta dello 0,1% o quanto meno un'accuratezza relativa del 10% con un livello di confidenza del 95%
<b>Formula di calcolo</b>	$CDR = (RC/CC) * 100$ <p>Dove RC è il numero di contatti che hanno riportato una risposta completa nell'ambito del campione statistico considerato, CC è il numero totale di contatti che costituisce il campione esaminato</p>
<b>Regole di arrotondamento</b>	CDR si arrotonda all'unità.
<b>Obiettivi (valori soglia)</b>	CDR ≥ 95% (valore di riferimento indicato nella norma UNI 11200). Tale valore deve essere rettificato in base alle esigenze specifiche
<b>Azioni contrattuali</b>	Per ogni punto % in meno rispetto all'obiettivo di CDR si applica una penale di importo tra lo 0,2 e lo 0,5 % del corrispettivo del servizio relativo al periodo di riferimento.
<b>Eccezioni</b>	L'applicazione delle regole contrattuali inizia dopo un periodo di avviamento stabilito contrattualmente

<b>Classe di fornitura</b>	ASSISTENZA IN REMOTO E IN LOCALE
<b>Caratteristica /Sottocaratteristica</b>	SODDISFAZIONE
<b>Indicatore/Misura</b>	Percentuale di utenti soddisfatti del servizio reso – <b>CSA</b>

<b>Sistema di gestione delle misure</b>	<p>Misurazione del livello di soddisfazione come rapporto tra la qualità attesa dall'utenza e quella percepita. La qualità effettiva del servizio è misurata attraverso interviste a cui un campione di utenti, nel rispetto dell'art. 13 della legge 196 sulla Privacy, accetta di rispondere.</p> <p>La rilevazione avviene attraverso una procedura automatica che seleziona un campione di utenti relativi ai contatti gestiti nel giorno precedente e tracciati attraverso l'applicativo utilizzato nel servizio dagli operatori.</p> <p>Ogni utente selezionato viene contattato tramite un sistema automatico IVR all'interno della fascia oraria compresa tra le 10.30 e le 16.30 e, per ogni parametro che contribuisce a definire la qualità del servizio reso, gli viene chiesto di esprimere la sua valutazione digitando sulla tastiera del telefono un numero compreso tra 0 e 9 dove 0 indica un servizio non soddisfacente, 5 un servizio sufficiente e 9 un servizio ottimo.</p>
<b>Unità di misura</b>	Percentuale
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<p>Per ogni contatto viene richiesta la valutazione dei seguenti parametri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• RO = risposta operatore (l'operatore risponde in modo cortese e comprensibile);</li> <li>• PRI = personalizzazione del rapporto con l'Utente (l'operatore utilizza una forma di accoglienza personalizzata all'interlocutore (sig.; sig.ra), fornisce il proprio identificativo e la ragione sociale del Centro di Contatto e/o del Committente);</li> <li>• COI = correttezza operativa Inbound (rispetto dei tempi concordati con l'interlocutore per il contatto successivo);</li> <li>• COR = correttezza dell'informazione fornita dall'operatore;</li> <li>• NMI = numero medio di informazioni fornite in ciascuna chiamata;</li> <li>• COM = commiato (l'operatore ha ringraziato per aver chiamato e ha salutato);</li> <li>• PRT = proattività, ovvero capacità dell'operatore di proporre soluzioni alternative nel caso di richieste complesse o non standard;</li> <li>• CAR = capacità relazionale dimostrata nel corso della chiamata.</li> </ul>
<b>Periodo di riferimento</b>	Una settimana
<b>Frequenza esecuzione misure</b>	2 volte l'anno
<b>Regole di campionamento</b>	<p>La procedura automatica provvede ad escludere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• contatti non utilizzabili (chiamate nulle, numeri di telefono non identificabili);</li> <li>• utenti che non hanno dato il loro consenso ad essere contattati;</li> <li>• utenti già contattati negli ultimi 3 mesi.</li> </ul>
<b>Formula di calcolo</b>	$CSA = ((mRO+mPRI+mCOI+mCOR+mNMI+mCOM+mPRT+mCAR)/8)$ <p>Dove mRO, mPRI, mCOI, mCOR, mNMI, mCOM, mPRT, mCAR rappresentano la media aritmetica settimanale per ciascun parametro di determinazione del CSI. I parametri possono assumere valori compresi tra 0 e 5.</p>
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il <b>CSA</b> si arrotonda alla prima cifra decimale.
<b>Obiettivi (valori soglia)</b>	<b>CSA</b> ≥ 4.
<b>Azioni contrattuali</b>	Per ogni decimo punto % in meno rispetto all'obiettivo di <b>CSA</b> si applica una penale di importo tra lo 0,1 e lo 0,2% del corrispettivo del servizio relativo al periodo di riferimento.
<b>Eccezioni</b>	L'applicazione delle regole contrattuali inizia dopo un periodo di avviamento stabilito contrattualmente

---

Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	
MANUALE 4	3.0	15.07.2008	---	1.3.1 ASS Assistenza in remoto e in locale

<b>Classe di fornitura</b>	ASSISTENZA IN REMOTO E IN LOCALE
<b>Caratteristica /Sottocaratteristica</b>	FUNZIONALITÀ
<b>Indicatore/Misura</b>	Personalizzazione del rapporto con l'Utente (Outbound) – <b>PRO</b>
<b>Sistema di gestione delle misure</b>	Verifica a campione che le modalità di contatto adottate dall'operatore nei confronti dell'Utente siano conformi con quanto riportato nelle procedure operative
<b>Unità di misura</b>	Percentuale
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>registrazione vocale di un campione statisticamente valido di contatti</li> </ul>
<b>Periodo di riferimento</b>	N.A.
<b>Frequenza esecuzione misure</b>	Annuale
<b>Regole di campionamento</b>	Va considerato un campione tale da assicurare un'accuratezza assoluta dello 0,1% o quanto meno un'accuratezza relativa del 10% con un livello di confidenza del 95%
<b>Formula di calcolo</b>	$\text{PRO} = (\text{IC}/\text{CC}) * 100$ <p>Dove IC è il numero di contatti che hanno una modalità di contatto non in linea con quanto riportato nelle procedure operative nell'ambito del campione statistico considerato, CC è il numero totale di contatti che costituisce il campione esaminato</p>
<b>Regole di arrotondamento</b>	<b>PRO</b> si arrotonda alla prima cifra decimale.
<b>Obiettivi (valori soglia)</b>	<b>PRO</b> < 5% (valore di riferimento indicato nella norma UNI 11200). Tale valore deve essere rettificato in base alle esigenze specifiche
<b>Azioni contrattuali</b>	Per ogni decimo punto % in più rispetto all'obiettivo di <b>PRO</b> si applica una penale di importo tra lo 0,1 e lo 0,2% del corrispettivo del servizio relativo al periodo di riferimento.
<b>Eccezioni</b>	L'applicazione delle regole contrattuali inizia dopo un periodo di avviamento stabilito contrattualmente

<b>Classe di fornitura</b>	ASSISTENZA IN REMOTO E IN LOCALE
<b>Caratteristica /Sottocaratteristica</b>	EFFICIENZA/EFFICIENZA TEMPORALE
<b>Indicatore/Misura</b>	Tempo di presa in carico del reclamo – <b>TCR</b>
<b>Sistema di gestione delle misure</b>	Misurazione del numero di reclami presi in carico entro un tempo prestabilito rispetto ai reclami totali ricevuti nell'arco del periodo di rilevazione. Per reclami presi in carico si intendono quelli per i quali è stata attivata la procedura di gestione interna.
<b>Unità di misura</b>	Percentuale
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero di reclami totali ricevuti nell'arco del periodo di osservazione</li> <li>• Numero di reclami che sono stati presi in carico nei tempi definiti</li> </ul>
<b>Periodo di riferimento</b>	Semestre
<b>Frequenza esecuzione misure</b>	Semestrale
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerati tutti i reclami ricevuti nel periodo preso in esame
<b>Formula di calcolo</b>	$TCR = (RR/RRT)*100$ <p>Dove RR è il numero di reclami ricevuti che sono stati presi in carico entro i tempi definiti, RRT è il numero totale di reclami ricevuti nel periodo di riferimento.</p>
<b>Regole di arrotondamento</b>	<b>TCR</b> si arrotonda all'unità.
<b>Obiettivi (valori soglia)</b>	<p>Il tempo di presa in carico dei reclami non deve superare i cinque giorni lavorativi (valore di riferimento indicato nella norma UNI 11200). Tale valore deve essere rettificato in base alle esigenze specifiche</p> <p><b>TCR</b> ≥ 90% come proposto nella norma UNI 11200. Il restante 10% deve essere preso in carico entro 10 giorni lavorativi</p>
<b>Azioni contrattuali</b>	Per ogni punto % in meno rispetto all'obiettivo di TCR si applica una penale di importo tra lo 0,1 e lo 0,21% del corrispettivo del servizio relativo al periodo di riferimento.
<b>Eccezioni</b>	

<b>Classe di fornitura</b>	ASSISTENZA IN REMOTO E IN LOCALE
<b>Caratteristica /Sottocaratteristica</b>	EFFICIENZA/EFFICIENZA TEMPORALE
<b>Indicatore/Misura</b>	Tempo di evasione del reclamo – <b>TER</b>
<b>Sistema di gestione delle misure</b>	Misurazione del numero di reclami che sono stati evasi entro un tempo prestabilito rispetto al numero totale di reclami ricevuti nel periodo di rilevazione
<b>Unità di misura</b>	Percentuale
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero di reclami totali ricevuti nell'arco del periodo di osservazione</li> <li>• Numero di reclami che sono stati evasi nei tempi definiti</li> </ul>
<b>Periodo di riferimento</b>	Semestre
<b>Frequenza esecuzione misure</b>	Semestrale
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerati tutti i reclami ricevuti nel periodo preso in esame
<b>Formula di calcolo</b>	$TER = (RE/RT)*100$ <p>Dove RE è il numero totale di reclami che sono stati evasi entro i tempi definiti, RT è il numero totale di reclami ricevuti nel periodo di rilevazione.</p>
<b>Regole di arrotondamento</b>	<b>TER</b> si arrotonda all'unità.
<b>Obiettivi (valori soglia)</b>	<p>Il numero di reclami devono essere evasi entro 20 giorni lavorativi (valore di riferimento indicato nella norma UNI 11200). Tale valore deve essere rettificato in base alle esigenze specifiche</p> <p><b>TER</b> ≥ 90% come proposto nella norma UNI 11200. Il restante 10% deve essere evaso entro 30 giorni lavorativi</p>
<b>Azioni contrattuali</b>	Per ogni punto % in meno rispetto all'obiettivo di <b>TER</b> si applica una penale di importo tra lo 0,2 e lo 0,5% del corrispettivo del servizio relativo al periodo di riferimento.
<b>Eccezioni</b>	

<b>Classe di fornitura</b>	ASSISTENZA IN REMOTO E IN LOCALE
<b>Caratteristica /Sottocaratteristica</b>	AFFIDABILITÀ
<b>Indicatore/Misura</b>	Reclami riguardanti il servizio di contatto – <b>RCO</b>
<b>Sistema di gestione delle misure</b>	Misurazione del numero di reclami riguardanti il servizio del Centro di Contatto rispetto al numero totale di chiamate evase nel periodo di rilevazione
<b>Unità di misura</b>	Percentuale
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero di chiamate evase nel periodo di osservazione</li> <li>• Numero di reclami ricevuti relativi al servizio</li> </ul>
<b>Periodo di riferimento</b>	Semestre
<b>Frequenza esecuzione misure</b>	Semestrale
<b>Regole di campionamento</b>	Vanno considerati tutti i reclami ricevuti nel periodo preso in esame
<b>Formula di calcolo</b>	<b>RCO = (RC/CE)*100</b>  Dove RC è il numero totale di reclami riguardanti il servizio del Centro di Contatto, CE è il numero totale di chiamate evase nel periodo di rilevazione.
<b>Regole di arrotondamento</b>	<b>RCO</b> si arrotonda all'unità.
<b>Obiettivi (valori soglia)</b>	<b>RCO</b> ≤ 10% per servizi Inbound <b>RCO</b> ≤ 20% per servizi Outbound
<b>Azioni contrattuali</b>	Per ogni punto % in meno rispetto all'obiettivo di <b>RCO</b> si applica una penale di importo tra lo 0,5 e l'1% del corrispettivo del servizio relativo al periodo di riferimento.
<b>Eccezioni</b>	L'applicazione delle regole contrattuali inizia dopo un periodo di avviamento stabilito contrattualmente Le penali non sono applicabili se i volumi del servizio eccedono del 25% i volumi previsti contrattualmente.

## 8. GLOSSARIO

<b>ACD</b>	(Automated Call Distributor); Sistemi che riconoscono su quale numero telefonico esterno è arrivata la chiamata e la distribuiscono ad addetti o a gruppi di addetti in base a criteri predeterminati (per esempio: libero da più tempo, lingue parlate, competenze specifiche) gestendo le code di attesa, i criteri di priorità assegnati, i messaggi di attesa e i possibili percorsi di trabocco.
<b>Bacino di utenza</b>	Insieme degli utenti di un particolare servizio.
<b>Best practice</b>	Comportamento al meglio; <i>Best Common Practice</i> (BCP): documenti che suggeriscono alcuni modi di comportamento/configurazione che non rappresentano degli standard obbligatori, ma sono consigliati.
<b>Call Center/Contact Center</b>	centro di contatto, centro di contatto multicanale, "call center", "contact center": soggetto esterno o articolazione organizzativa interna che fornisce, per conto del committente, il servizio di contatto all'utente, gestendo e organizzando, mediante l'adozione di idonee procedure, un insieme di risorse umane e di infrastrutture specializzate che consentono contatti e comunicazioni multicanale (attraverso più mezzi, per esempio telefonia, internet, posta), sia in entrata (inbound) sia in uscita (outbound), con gli utenti.
<b>Contact Router</b>	Sistemi di distribuzione intelligente delle chiamate.
<b>CRM</b>	(Customer Relationship Management); L'insieme di tecnologie, strumenti e strategie che, ponendo il cliente al centro dell'attenzione aziendale, mira alla sua fidelizzazione.
<b>CTI</b>	(Computer Telephony Integration); integrazione tra i sistemi telefonici e l'hardware e il software dei computer.
<b>ECTF</b>	(Enterprise Computer Telephony Forum): associazione internazionale che promuove l'interoperabilità di prodotti e servizi di comunicazione coordinando lo sviluppo di standard industriali a tale scopo.
<b>Help desk</b>	Centro assistenza (call center) che fornisce supporto tecnico. L'help desk (tramite telefono, fax, e-mail) può aiutare l'utente nel corretto utilizzo di un prodotto, oppure nel consigliare il centro di riparazione più vicino.

Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	1.3.1 ASS Assistenza in remoto e in locale
MANUALE 4	3.0	15.07.2008	---	

<b>Inbound</b>	Contatti (telefonici e non) ricevuti in entrata dal Centro di Contatto.
<b>IVR</b>	(Interactive Voice Response); Sistemi basati sull'interazione vocale tra un utilizzatore ed un sistema automatico che utilizza, attraverso il principio della concatenazione, numeri e frasi pre-registrate..
<b>Know-how</b>	Possesso di specifiche cognizioni che consentono di svolgere in modo ottimale un'attività.
<b>Outbound</b>	Contatti (telefonici e non) effettuati in uscita dal Centro di Contatto.
<b>Outsourcing</b>	Affidamento all'esterno di tutto o parte di un'attività di servizio.
<b>SLA</b>	(Service Level Agreement); Accordo che il committente delle attività al centro di contatto, per definire le regole di erogazione del servizio e assicurarsi la rilevazione di tutti gli elementi e le informazioni necessarie a valutare il servizio offerto, inserisce nel rapporto contrattuale (reale se il centro di contatto è gestito da un outsourcer, codificato internamente se il centro di contatto è interno all'organizzazione).
<b>TTS</b>	(Text-to-Speech); software di trasformazione di un testo scritto in messaggio vocale.
<b>Turnover</b>	Rapporto tra operatori che escono dall'organico della struttura operativa e quelli complessivamente impegnati nella struttura nell'intervallo di tempo definito.
<b>Utente</b>	Persona fisica o giuridica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di contatto in entrata (per esempio il cliente di un'azienda che produce, distribuisce beni o eroga servizi o il cittadino che chiede servizi o informazioni ad un ente pubblico) o che è destinatario del servizio di contatto in uscita (per esempio il consumatore interpellato in un'indagine conoscitiva di mercato o il potenziale cliente contattato allo scopo di proporgli la stipula di un contratto a distanza per la fornitura di beni o servizi).
<b>VoIP</b>	(Voice over Internet Protocol); protocollo che consente di stabilire una comunicazione vocale attraverso Internet.
<b>VRU</b>	Vd. IVR

---

Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	1.3.1 ASS Assistenza in remoto e in locale
MANUALE 4	3.0	15.07.2008	---	