

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

## **ALLEGATO 4**

### **RELAZIONE TECNICA**

La **RELAZIONE TECNICA** dovrà essere conforme al fac-simile di seguito riportato e dovrà contenere una descrizione completa e dettagliata dei servizi offerti per i quali è prevista l'assegnazione di punteggio discrezionale, che dovranno essere conformi ai requisiti indicati dal Capitolato Tecnico.

La Relazione Tecnica dovrà essere firmata secondo le modalità descritte nel Capitolato d'oneri.

La Relazione Tecnica: (i) dovrà essere presentata con font libero non inferiore al carattere 10; (ii) dovrà rispettare lo "Schema di risposta" di seguito riportato; (iii) dovrà essere contenuta entro le 30 pagine.

Si precisa che

(i) nel caso in cui il numero di pagine della Relazione Tecnica sia superiore a quello stabilito, **le pagine eccedenti non verranno prese in considerazione dalla Commissione ai fini della valutazione dell'offerta;**

(ii) nel numero delle pagine stabilito non verranno in ogni caso computati l'indice e l'eventuale copertina della Relazione Tecnica.

Si rappresenta che la Commissione procederà alla valutazione della sola Relazione Tecnica per quanto attiene ai criteri discrezionali e dell'Offerta Tecnica generata automaticamente dal Sistema per quanto attiene ai criteri tabellari.

Nel caso in cui, pertanto, il Concorrente produca documentazione aggiuntiva, quest'ultima non sarà sottoposta a valutazione.

### **SCHEMA DI RISPOSTA**

#### **RELAZIONE TECNICA**

**APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP S.P.A. PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER PER INAIL – ID 2651 - NELL'AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2444**

#### **1. PREMESSA**

#### **2. PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE**

*(con indicazione dei dati identificativi del soggetto/i munito/i dei necessari poteri che sottoscrive l'offerta per il concorrente e compresa, in caso di RTI/Consorzi, la descrizione dell'organizzazione adottata per la distribuzione dei servizi/attività tra le aziende partecipanti)*



## CARATTERISTICHE MIGLIORATIVE OFFERTE DI TIPO DISCREZIONALE

### 3. MODELLO DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA PER LA GESTIONE DELL'APPALTO (ID 2)

*(Descrivere la struttura organizzativa e le metodologie adottate per la gestione dell'appalto. La proposta sarà valutata rispetto alla capacità di assicurare:*

- *la programmazione ottimale delle attività;*
- *la gestione efficace delle variazioni dei carichi di lavoro dovute a eventuali variazioni dei volumi di richieste;*
- *il monitoraggio, a diversi livelli di granularità, delle attività dei relativi livelli di servizio e la corretta comunicazione a INAIL, in modo da consentire alla Committente piena e costante visibilità dell'andamento dell'appalto;*
- *il monitoraggio dell'andamento delle chiamate e la proposizione di azioni di miglioramento volte all'efficientamento delle risposte per la riduzione dei flussi delle chiamate in entrata.)*

### 4. PROCESSI E MODALITA' PER LA SELEZIONE DEL PERSONALE (ID 3)

*(Descrivere le modalità di reclutamento degli operatori del servizio inbound e outbound, sia in fase iniziale che durante l'esecuzione del contratto in caso di aggiunta o sostituzione del personale.*

*La proposta sarà valutata rispetto alla capacità di:*

- *favorire l'integrazione delle nuove figure all'interno della struttura aziendale e senza ledere la continuità del servizio prestato;*
- *assicurare che la conduzione dei servizi sia conforme alle esigenze della Committente,*
- *favorire il consolidamento di un team motivato, affidabile e dotato di adeguate competenze sia tecniche che comunicative e relazionali.)*

### 5. MISURE FORMATIVE PER OPERATORI E TEAM LEADER (ID 8)

*(Descrivere metodologie e strumenti adottati per rendere più efficace la formazione rivolta agli operatori e ai team leader sugli ambiti relativi ai servizi specifici oggetto del Contact Center, sia in fase di avvio sia in follow-up.*

*Saranno valutate l'efficacia e l'innovatività delle proposte adottate per massimizzare la partecipazione attiva degli operatori di contact center alla formazione specifica svolta da INAIL (attraverso interazioni che stimolino l'attenzione) e l'apprendimento dei contenuti delle sessioni formative.)*

### 6. SOLUZIONI PER LIMITARE IL TASSO DI TURN OVER (ID 10)

*(Descrivere le soluzioni che il Fornitore intende adottare per limitare il tasso di turn over. La proposta sarà valutata sulla base dei seguenti elementi:*

- *politiche di gestione del personale (ad esempio piani carriera, percorsi formativi);*
- *strumenti a disposizione del personale per gestire gli aspetti legati alla genitorialità (ad esempio, asili nido o convenzioni con apposite strutture, bonus o contributi);*



- ulteriori forme di incentivazione e/o altri benefit;  
adottati per migliorare le condizioni di lavoro del personale e il relativo grado di soddisfazione professionale, favorire la conciliazione tra vita privata e lavoro, la parità di genere, generazionale e l'inclusione di persone con diverse abilità.  
Nella proposta dovranno essere indicate:
  - le modalità di erogazione di tali soluzioni (es: rimborsi, convenzioni,...);
  - le modalità di formalizzazione di tali soluzioni (es: indicazione all'interno del contratto applicato o altra comunicazione formale da parte del datore di lavoro, processi e procedure adottate).)

#### **7. ORGANIZZAZIONE E SOLUZIONI OPERATIVE ADOTTATE PER LA RISOLUZIONE DELLE SERVICE REQUEST AL PRIMO LIVELLO (ID 11)**

*(Descrivere l'organizzazione e le soluzioni operative atte a massimizzare i volumi delle service request risolte dal I livello del contact center, senza che le stesse vengano inoltrate a livelli di assistenza successivi.*

*La valutazione terrà conto dell'efficacia della proposta rispetto al contesto di riferimento e della coerenza con quanto offerto in relazione al miglioramento dello SLA05 (subcriterio 18).)*

#### **8. SISTEMA DI MONITORAGGIO DEI PARAMETRI DI PERFORMANCE E DEI LIVELLI DI SERVIZIO A DISPOSIZIONE DI INAIL (ID 13)**

*(Descrivere il sistema di monitoraggio dei parametri di performance e dei livelli di servizio messo a disposizione di INAIL.*

*Saranno valutati funzionalità e fruibilità del sistema in termini di: tipologia di reportistica, frequenza di produzione dei report configurabile dall'utente, verifica in tempo reale della composizione del team di lavoro (operatori, team leader, supervisor) rispetto ai profili professionali offerti e verificati mediante i curricula inviati.*

*La valutazione terrà conto dell'efficacia, dell'usabilità da parte del personale INAIL e dell'aderenza al contesto della soluzione proposta.)*

#### **9. METODOLOGIE E SOLUZIONI PER LA GESTIONE DEI RECLAMI (ID 14)**

*(Descrivere le metodologie e le soluzioni adottate per gestire i reclami relativi al servizio di Contact Center (anche al fine anche di garantire il rispetto dello SLA03) e per ridurre il numero mediante azioni preventive e correttive.*

*La valutazione terrà conto dell'efficacia e dell'aderenza al contesto della proposta.)*

#### **10. MONITORAGGIO DA PARTE DEL FORNITORE DELLA QUALITÀ EROGATA PER I SERVIZI DI CONTACT CENTER (ID 15)**

*(Descrivere le metodologie e gli strumenti proposti per il monitoraggio da parte del Fornitore della qualità erogata per i servizi di Contact Center. Saranno valutate le metodologie e gli strumenti proposti,*



*in termini di efficacia e aderenza al contesto di riferimento, varietà e periodicità, senza che ciò comprometta l'operatività. Sarà apprezzata la proposta di campagne di customer satisfaction (articolazione, elementi oggetto della campagna, periodicità, tecniche che limitino gli impatti sugli utenti, indicatori messi a disposizione di INAIL, modalità e semplicità di integrazione con i Sistemi INAIL, azioni correttive proposte per migliorare la qualità del servizio qualora la campagna abbia esito negativo).)*

#### **11. SOLUZIONI IN MATERIA DI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE (ID 19)**

*(Descrivere le soluzioni in materia di sostenibilità ambientale.*

*Saranno valutate le soluzioni organizzative e le misure ambientali inerenti la salute e il benessere dei lavoratori nella sede di esecuzione del servizio. La valutazione terrà conto della concretezza della proposta e delle modalità/strumenti adottati dal Fornitore per consentire alla Committente, in corso di esecuzione, il monitoraggio di tali misure.)*