Gestione del servizio
CUP UNICO INTERAZIENDALE REGIONALE
REGIONE MARCHE

CAPITOLATO SPECIALE, DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE – LOTTO 1 - servizio di call center e back-office

Sommario

CAPITOLO I: DISPOSIZIONI GENERALI 3

1.1 OGGETTO 3

1.2 OBIETTIVI" 3

1.3 SINTESI DELLE FUNZIONI 4

1.4 MODELLO ORGANIZZATIVO 5

1.5 IL CENTRO SERVIZI CUP REGIONALE: RUOLO E FUNZIONI 7

1.6 PUNTI DECENTRATI DI PRENOTAZIONE: RUOLO E FUNZIONI 7

1.7 PROSPETTIVE DI SVILUPPO DEL SISTEMA 8

CAPITOLO II: GESTIONE DEL SERVIZIO 8

2.1 GESTIONE SEDI CENTRI SERVIZI 8

2.2 PROJECT MANAGEMENT 10

2.3 LOCALI ASSEGNATI ALL'IMPRESA 10

CAPITOLO III: DISPOSIZIONI TECNICHE E FUNZIONALI DEL SERVIZIO 11

3.1 SISTEMA INTEGRATO PER LA GESTIONE DEL CALL CENTER 11

3.1.1 LIVELLO DI SERVIZI RICHIESTI: 12

3.2 ORARIO DI APERTURA 13

3.3 VOLUMI DI SERVIZIO PREVISTI E INDICATORI PRESTAZIONALI FONDAMENTALI KPI (KEY PERFORMANCE INDICATORI) 13

3.4 RENDICONTAZIONE 16

3.5 FORMAZIONE 16

CAPITOLO I: DISPOSIZIONI GENERALI

1.1 OGGETTO

Oggetto specifico del presente capitolato di gara è:

- La gestione di un servizio di Call Center da eseguirsi presso le due sedi NORD e SUD, la sede NORD deve essere ubicata nel comune di Pesaro e dovrà fare parte della fornitura. La sede SUD ubicata a Fermo è messa a disposizione dalla Regione Marche, così come sono messe a disposizione tutte le infrastrutture di rete, gli apparati hardware, compreso il sistema di call center, nonché l'applicativo software di gestione delle prenotazioni di proprietà della Regione.
- Il servizio del call center, oltre gli operatori, comprende anche tutte le postazioni di lavoro interne al centro servizi complete di arredi, PC, periferiche, materiali di consumo e quant'altro necessario al buon e corretto funzionamento del servizio di call-center e gestione del back-office

1.2 OBIETTIVI

Il Sistema Sanitario Regionale Marche ha già realizzato un CUP Unico Interaziendale Regionale che integra l'offerta di prestazioni ambulatoriali unitamente all'inserimento anche della attività libero-professionale intramoenia, del privato accreditato e di altre strutture dell'area regionale.

Il CUP Unico Interaziendale Regionale ha realizzato la integrazione con i sottosistemi informativi di anagrafe sanitaria e con diversi sistemi dipartimentali, quali laboratorio analisi e radiologia.

Il CUP Unico Regionale, di cui al presente capitolato, è interaziendale e risponde alle seguenti necessità fondamentali:

- *Massima trasparenza e circolarità della prenotazione di prestazioni sanitarie* eventualmente aperto a prestazioni socio-assistenziali (possibilità di accedere da qualsiasi punto di prenotazione all'intera offerta sanitaria regionale delle prestazioni delle strutture sanitarie coinvolte);
- *Concedere all'utente la libertà di scelta* attraverso la più conveniente combinazione tra luogo (o medico), data e orario di erogazione della prestazione;
- *Favorire la capillarizzazione ed il massimo decentramento dei luoghi di primo accesso con il servizio sanitario regionale* ampliando e unificando la rete di punti di accesso fino a giungere nelle farmacie, presso gli studi dei medici di medicina generale, i pediatri di libera scelta ed in prospettiva nelle civili abitazioni degli utenti,

Pertanto il sistema comprende:

- L'accesso al servizio di cui trattasi tramite sportelli collocati presso i presidi ambulatoriali ed ospedalieri delle Aziende coinvolte (ASUR, A.O.U. Ospedali Riuniti di Ancona, AOMN Ospedali Riuniti Marche Nord, IRCSSIRCSS I.N.R.C.A.);
- L'utilizzo del CUP per la prenotazione delle seguenti tipologie di attività:
  - Prestazioni erogate in regime di SSN;
  - Prestazioni erogate in attività libero-professionale intramoenia;
  - Prestazioni svolte per utenti paganti in proprio presso le strutture pubbliche nel normale orario di servizio;

- Prestazioni erogate a particolari categorie di utenti sulla base di convenzioni specifiche con imprese e/o con assicurazioni o istituti di mutualità integrativa
- Prestazioni erogate nell'ambito delle strutture private accreditate;

L'obiettivo principale del nuovo appalto del CUP Unico Regionale è quello di affiancare ai due canali sopra ricordati, ulteriori possibilità di prenotazione.

- prenotazione presso gli MMG PLS,
- prenotazione attraverso le farmacie,
- prenotazione diretta del medico specialista (presa in carico),
- prenotazione attraverso la rete,
- prenotazione attraverso i dispositivi mobili.
- Altri canali

L'obiettivo è quello di promuovere azioni che tendano a creare, nel tempo, una sorta di concorrenza tra i canali tradizionali e quelli più innovativi.
Particolare attenzione verrà posta alla prenotazione presso il medico di Medicina Generale e Pediatra di Libera Scelta, e quindi particolare verrà privilegiata l'evoluzione del software volta a semplificare la prenotazione stessa.
L'attuale software è orientato alla prenotazione sui canali tradizionali, va quindi progettata e sviluppata una forma semplificata, magari partendo ed utilizzando la ricetta dematerializzata, così come va progettata e sviluppata una forma semplificata per definire, rispetto all'utente prenotatore, quali siano le agende su cui può prenotare. In sostanza una gestione più efficace ed efficiente della profilatura utenti che consenta in maniera snella e veloce la definizione degli ambiti di prenotazione.
Questo è uno dei motivi per cui si è definito, nel presente appalto, di separare la parte di call-center dalla parte delle infrastrutture, proprio per cercare di mettere in concorrenza i vari canali.
Lo sviluppo di canali alternativi deve quindi essere la linea principale dell'evoluzione del software e delle infrastrutture per consentire la diversificazione utilizzando anche tecnologie mobili, e tecnologie che possano far ricorso all'utilizzo di ambienti social.
Ovviamente dovranno essere garantiti anche gli sviluppi di funzionalità sui canali tradizionale che le normative o le esigenze organizzative richiederanno.

1.3 SINTESI DELLE FUNZIONI

Il sistema integrato CUP Unico Regionale, nel suo complesso, svolge le seguenti funzioni:

- Prenotazione, accettazione e rendicontazione delle prestazioni ambulatoriali (ed in prospettiva di ricovero) per esterni erogate dalle aziende coinvolte (ASUR, A.O.U Ospedali Riuniti di Ancona, AOMN Ospedali Riuniti marche Nord, IRCSS I.N.R.C.A.);sia in regime di SSN sia di libera professione intramuraria, sia sulla base di altre forme di accesso, come già indicato al paragrafo precedente;
- Prenotazione delle prestazioni erogate dalle strutture private accreditate;
- Disdetta ed eventuale riprenotazione di appuntamenti precedentemente fissati;
- Prenotazione di prestazioni socio-assistenziali erogate dagli Enti Locali.
- Back-office agende
- Help-desk

Queste funzione verranno svolte attraverso specifico software di proprietà della Regione Marche. Il software, il cui sorgente è di proprietà della Regione, potrà essere visionato con le modalità descritte nel disciplinare di gara.

Considerato che il software è di proprietà della Regione Marche l'Amministrazione Committente si impegna a fornire la formazione ad un numero limitato (max 6) di persone individuati come "Formatori" della ditta aggiudicataria per le attività di front-office e back-office.
Le giornate previste sono 6 per il back- office 3 per il front office.

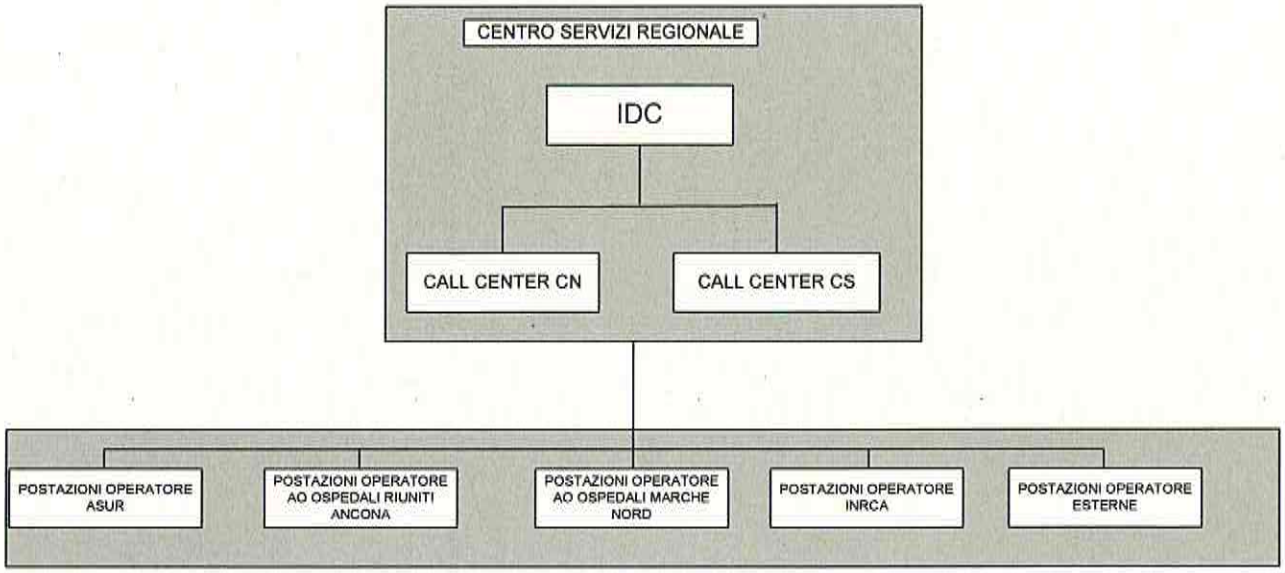
Il numero di formatori non dovrà superare N° 5 persone per il back-office e 5 persone per il front-office

1.4 MODELLO ORGANIZZATIVO

Il **modello organizzativo** (vedere fig.1) del sistema CUP è così articolato:

1. ***Centro Infrastrutture CUP Regionale*** così costituito:
   - Sede tecnologica I. D. C. (Internet Data Center): Situata presso la server farm della Ragione Marche ad Ancona in Via Sanzio e che ospiterà tutte le infrastrutture tecnologiche abilitanti (hardware e software, centrali) relative ai server dove sono installati tutti gli applicativi con eccezione di quelli propri del Call Center.
   - ***Centro Servizi CUP Regionale*** (la cui gestione è l'oggetto di gara) così costituito:
   - Sede Call Center C.N. (Centro Nord): facente parte della fornitura, da ubicare nel comune Pesaro. I locali di questa sede dovranno essere idonei a contenere gli operatori previsti, nonché la componente "centrale dell' unità Call Center costituita dalla piattaforma Phones di Infomaster. e tutte le infrastrutture tecnologiche abilitanti (hardware e software). Dovranno essere fornite le postazioni operatori, supervisor , back-office e help desk.
   - Sede Call Center C.S. (Centro Sud) messa a disposizione dalla Regione presso una struttura della AV4 di **Fermo** che ospita tutte le infrastrutture tecnologiche abilitanti (hardware e software). Dovranno essere fornite le postazioni operatori, supervisor , e help desk. Le postazioni predette dal punto di vista della fonia opereranno come "remote" rispetto alla postazione centrale installata presso il Call Center CN.
2. ***Sistema di Gestione del servizio decentrato*** (sportelli presso le strutture sanitarie, interfacciamento con i medici/servizi erogatori, gestione dei piani di lavoro giornalieri, ecc.) composto dal personale delle Aziende sanitarie e/o ospedaliere stesse, oltre che le strutture convenzionate accreditate che aderiranno al CUP unico regionale;
3. ***Possibile estensione e differenziazione dei "punti" di accesso*** al servizio sanitario, con la partecipazione ed il coinvolgimento delle farmacie, dei medici ed eventualmente di altri centri di aggregazione sul territorio, e che fanno parte dell'obiettivo generale del CUP di allargare i canali di prenotazioni, come previsto dal lotto2.

fig. 1



Questo modello deve:

- Ottenere un buon grado di unificazione e omogeneità, ad esempio sia a livello di gestione dei cataloghi prestazioni o a livello di procedure comportamentali di sportello.
- Assicurare i livelli di servizio (SLA) prefissati e coordinati dal SSR.

1.5 IL CENTRO SERVIZI CUP REGIONALE: RUOLO E FUNZIONI

Il Centro Servizi CUP dovrà provvedere alle attività connesse e correlate a quanto segue:

- Gestione diretta di un Call Center integrato per la prenotazione, la disdetta telefonica di appuntamenti e l'informazione sulle prestazioni prenotabili all'utenza;
- Gestione delle agende per la prenotazione delle prestazioni rese disponibili dalle strutture sanitarie (back-office) ;
- Help-desk per gli operatori di sportello (delle Aziende, ed in prospettiva, sia delle farmacie, sia dei medici, sia di altri eventuali soggetti prenotatori) per la risoluzione degli aspetti normativi ed applicativi;
- Assistenza tecnico-gestionale "on site" agli sportelli pubblici delle strutture sanitarie, al fine favorire la formazione permanente, ecc. con un massimale di 50 giornate uomo/anno da concordare con la Direzione dell' Esecuzione del Contratto (vedi anche capitolo gestione sedi centro servizi) ;
- Interazione con il sistema di recall adottato nella fornitura delle infrastrutture sia per quanto riguarda gli spostamenti derivanti da modifiche di agenda, sia per quanto riguarda i recall legati alla attività di promemoria volta a limitare gli abbandoni senza disdetta;
- Monitoraggio ed analisi della qualità del servizio;
- Gestione Help-Desk per gli operatori
    - Completo per quanto riguarda le tematiche relative alle agende, cataloghi ecc
    - Di primo livello relativamente alle problematiche legate alla infrastruttura server, software, rete dati da svolgere in accordo con gli aggiudicatari della gara INFRASTRUTTURE.

1.6 PUNTI DECENTRATI DI PRENOTAZIONE: RUOLO E FUNZIONI

I punti di prenotazione collocati nelle strutture sanitarie decentrate dell'ASUR e presso le Aziende Ospedaliere svolgono le seguenti funzioni:

- Prenotazione di tutte le prestazioni rese disponibili all'interno del sistema CUP Unico Regionale, sia presso la propria Azienda di appartenenza, sia presso qualsiasi altra struttura delle altre Aziende Sanitarie pubbliche o private accreditate che entreranno a far parte del sistema stesso;
- Disdetta di appuntamenti precedentemente fissati ed eventuale nuova prenotazione contestuale;
- Calcolo dell'importo ticket (corrispettivo delle prestazioni in oggetto) e stampa del riepilogo costi a carico dell'utente;
- Stampa dei Piani di lavoro giornalieri per ciascun medico o ciascuna équipe che eroghi prestazioni prenotate via CUP.

1.7 PROSPETTIVE DI SVILUPPO DEL SISTEMA

Il servizio CUP oggetto del presente procedimento, una volta consolidata la gestione delle funzioni sopra descritte, potrà ampliare la tipologia di funzioni svolte (esempio: prenotare le prestazione di ricovero, servire da snodo comunicativo per servizi di telemedicina, teleconsulto e home care), oltre a diversificare ulteriormente la rete degli accessi, prevedendo l'utilizzo del sistema presso gli stessi servizi erogatori (per la prenotazione di prestazioni di day hospital/day surgery e consulenze interne), sino alla prenotazione svolta dagli utenti via Internet anche tramite smartphone.

Inoltre l'eventuale futuro sviluppo può essere individuato nella diversificazione ulteriore dell'offerta sanitaria, integrando altri erogatori pubblici e privati (Case di cura e poliambulatori a pagamento, Stazioni termali, medicina alternativa, ecc.) che volessero connettersi al CUP.

CAPITOLO II: GESTIONE DEL SERVIZIO

2.1 GESTIONE SEDI CENTRI SERVIZI

Il servizio oggetto del presente capitolato consta della gestione del Centro Servizi CUP Regionale a carattere interaziendale utilizzato da tutte le Aziende Sanitarie della Regione - gara regionale accentrata, che:

- Integri l'offerta di prestazioni ambulatoriali messe a disposizione da ciascuna di esse, consentendo l'inserimento anche dell'attività libero-professionale intramoenia e quella di privati accreditati e di altre strutture dell'area regionale;
- Utilizzi il sistema di prenotazione e di accettazione/rendicontazione unico e regionale e le relative integrazioni con i sistemi informatici presenti presso il SSR (anagrafica sanitaria, LIS, RIS)
- Realizzi e gestisca un servizio di Call Center regionale

L'***oggetto della prestazione*** viene di seguito elencato in via riassuntiva e non esaustiva (per il dettaglio tecnico si rimanda al capitolo 3 Disposizioni Tecniche e funzionali del sistema):

a) Gestione diretta del Call Center per la prenotazione, la disdetta telefonica di appuntamenti e l'informazione all'utenza, vedasi capitolo di riferimento al CALL CENTER con nomina del Capo Progetto Servizio call-center (di cui deve essere evidenziato il curriculum), con lo scopo di dirigere tutte le attività attinenti al funzionamento previsto dal Capitolato in oggetto;

b) Fornitura dei locali della sede di Pesaro di idonee a contenere gli operatori e le infrastrutture

c) Fornitura e manutenzione delle postazioni di lavoro del call center , arredi, hardware e software di base del PC, per la gestione di un call center completo di personale operativo per il servizio di prenotazione, disdetta, back-office, help desk, nonché i materiali di consumo per il funzionamento delle postazioni delle sedi dei centri servizi;

d) Assistenza tecnico-gestionale "on site" agli sportelli pubblici delle strutture sanitarie, al fine favorire la formazione permanente, ecc. con un massimale di 50 giornate uomo/anno da concordare con la Direzione dell'Esecuzione del Contratto;

e) Help Desk completo per le problematiche legate alle agende ed alla loro gestione. Help Desk di primo livello per le problematiche sistemistiche ed applicative. Nel caso in cui non sia possibile risolvere la problematica, questa andrà assegnata all'aggiudicatario della fornitura della "Manutenzione hardware e software" a cui spetta il secondo livello di assistenza. Le modalità di svolgimento di questa seconda attività andrà quindi concordata con la Direzione della Esecuzione e l'aggiudicatario della fornitura "Manutenzione hardware e software"

f) Formazione del personale del SSR o delle strutture private che entrino nelle funzioni di prenotatori tramite formatori senior di Front-Office e formatori senior di Back-Office). La formazione dovrà essere svolta da personale esperto con conoscenze specifiche dell'applicativo dell' applicativo in uso;

g) Interazione con il sistema di recall adottato nella fornitura delle infrastrutture sia per quanto riguarda gli spostamenti derivanti da modifiche di agenda, sia per quanto riguarda i recall legati alla attività di promemoria volta a limitare gli abbandoni senza disdetta.

Ad integrazioni di quanto sopra espresso di seguito si elenca, altresì, il dettaglio prestazionale oggetto dell'appalto suddiviso in sezioni

CALL CENTER CN (Centro Nord)	
Postazioni di lavoro (PC con SO + Video + stampante + lettore smart card + installazione) comprensive delle postazioni telefoniche	Numero 50 (minimo)
Servizi di prenotazione/cancellazione/modifica e di tutte le attività previste	Durata contratto
Help Desk applicativo di primo livello , normativo e segnalazioni malfunzionamento anche per le richieste relative all'appalto manutenzione hardware e software	Durata contratto
Postazioni di lavoro (PC con SO + Video + stampante + lettore smart card + installazione) per gestione e statistiche (minimo)	Numero 2
Back office e gestione dei recall derivanti da attività di modifiche delle agende (cambio orari / prestazioni, cambio assetti organizzativi ecc) e da attività di promemoria appuntamento	Durata contratto
Stampante di rete Master	Numero 1
Dispositivi di sicurezza perimetrale e di controllo dei dati dal punto di vista delle autorizzazione all'accesso ed alla modifica secondo gli standard regionali e nazionali	Scelta Progettuale Aggiudicataria

CALL CENTER CS (Centro Sud)	
Postazioni di lavoro (PC con SO + Video + stampante + lettore smart card + installazione) comprensive delle postazioni telefoniche	Numero 25 (minimo)
Servizi di prenotazione/cancellazione/modifica e di tutte le attività previste	Durata contratto
Help Desk applicativo di primo livello , normativo e segnalazioni malfunzionamento anche per le richieste relative all'appalto manutenzione hardware e software	Durata contratto
Postazioni di lavoro (PC con SO + Video + stampante + lettore smart card + installazione) per gestione e statistiche (minimo)	Numero 1
Stampante di rete Master	Numero 1
Dispositivi di sicurezza perimetrale e di controllo dei dati dal punto di vista delle autorizzazione all'accesso ed alla modifica secondo gli standard regionali e nazionali	Scelta Progettuale Aggiudicataria

2.2 PROJECT MANAGEMENT

Il compito della Società aggiudicataria sarà quello di fornire tutte le prestazioni relative al Servizio di Call Center per la realizzazione e la gestione del Centro Servizi Cup unico interaziendale regionale secondo le specifiche tecniche e funzionali riportate nel presente capitolato.

Data la complessità del servizio e la stretta interdipendenza con la fornitura della manutenzione delle infrastrutture la Società aggiudicataria dovrà, all'inizio dei lavori, nominare una persona, dotata delle necessarie competenze adeguatamente documentate, alla quale sarà affidata la responsabilità di tutte le attività di cui si compone il Servizio di Call Center. Detta persona farà parte di un team di Coordinamento composto da:

- Direttore dell'Esecuzione
- Capo progetto servizio call center
- Capo progetto servizio manutenzione infrastrutture (gara infrastrutture)

2.3 LOCALI ASSEGNATI ALL'IMPRESA

Il Committente metterà a disposizione dell'Impresa uno dei locali (non arredato) nei siti ove opererà il Centro Servizi Regionale in particolare Call Center CS nella sede di Fermo.
Il locale è sito in Fermo via Zeppilli, 10
L'impresa aggiudicataria dovrà fornire idonei locali per la sede del call center di Pesaro.

L' Impresa aggiudicataria è custode dei locali di cui sopra e di tutto quanto in essi contenuto, sia di sua proprietà, sia di proprietà dell'Azienda.
Il committente si ritiene sollevato da ogni responsabilità per i danni diretti ed indiretti che potranno derivare a cose di proprietà dell'Impresa o dei dipendenti della stessa, in conseguenza di furti e di altri fatti dolosi di terzi, alluvioni, incendi,ecc.

Tutto il personale addetto al call center, al presidio continuativo ed all'Help Desk dovrà avere la sua normale sede di lavoro presso i suddetti locali.

E' facoltà delle imprese concorrenti di utilizzare, al fine di espletare al meglio il servizio anche in momenti di elevate richieste dell'utenza, ed al mantenimento degli SLA, altri locali idonei all'espletamento del servizio oggetto dell'appalto, e preventivamente concordati con la Direzione della Esecuzione
In tale ipotesi dovranno essere comunicati sia la sede che il personale impiegato in modo che l'Azienda possa fornire l'accesso alla rete per la connettività.
Per l'evasione di tali punte è facoltà delle imprese concorrenti proporre l'utilizzo di sistemi anche automatici di risposta, purché sia possibile adeguata documentazione dei vari canali utilizzati per risposta, inoltre dovrà supportare il protocollo di comunicazione MRCP (V1 o V2). Nel caso in cui si adotti un sistema di riconoscimento vocale si deve garantire che il riconoscitore vocale non abbia limiti relativamente al numero di parole riconoscibili. L'aggiudicatario deve anche garantire che i dati eventualmente acquisiti dal sistema automatico debbono essere trasferiti al sistema di prenotazione. La eventuale modalità va concordata con la Direzione della Esecuzione, ed i costi di integrazione con il Software sono a carico della ditta aggiudicataria.
Attraverso la consolle / reportistica del sistema telefonico deve essere sempre possibile, da parte della Direzione del Contratto verificare i canali e la mappatura degli operatori, al fine di verificare dove fisicamente è stata evasa la chiamata.
L'utilizzo di sistemi automatici va comunque preventivamente autorizzato dalla Direzione della Esecuzione del Contratto anche sulla base di incrementi di richieste costantemente al di sopra delle stime di volumi riportate nel capitolato.

Tutti gli eventuali oneri relativi a:

- La locazione/uso dei locali
- I lavori di adeguamento tecnico impiantistico,
- Allacciamento alle strutture di rete e fonia messe a disposizione dalla Azienda,
- I lavori di adeguamento alle norme in materia di tutela della salute e di sicurezza dei luoghi di lavoro e relativi oneri,
- Gli arredi necessari al corretto svolgimento del servizio oggetto del presente appalto,
- I consumi di utenza e la manutenzione ordinaria

sono a carico dell'impresa aggiudicataria.

La facoltà di utilizzare anche altri locali per gestire elevate richieste dell'utenza va esercitata ed esplicitata in fase di gara

CAPITOLO III: DISPOSIZIONI TECNICHE E FUNZIONALI DEL SERVIZIO

3.1 SISTEMA INTEGRATO PER LA GESTIONE DEL CALL CENTER

Tipologie di chiamate:

– Chiamate entranti per prenotazioni

- Chiamate uscenti per recall derivanti da modifica di agende (dovute a modifiche di orario / prestazioni, modifica sssetti organizzativi ecc)
- Chiamate uscenti per recall derivanti da promemoria appuntamento (attraverso sistema automatico)
- Chiamate uscenti per richieste di contatto attraverso portali web o smartphone

3.1.1 LIVELLO DI SERVIZI RICHIESTI:

Tempi di Risposta chiamate entranti

Tempi di risposta giornalieri (compreso l'eventuale tempo di instradamento all'operatore)

• Telefonate con risposta entro 90 secondi	Min. 70%
• Telefonate con risposta entro 240 secondi	Min 90%
• Totale chiamate gestite	Min 90%
• Telefonate abbandonate	Max 10%

I suddetti livello di servizio potranno essere modificati, nel rispetto dei patti contrattuali.

Si precisa che la somma delle telefonate gestite e di quelle abbandonate è pari alle telefonate gestibili. Vengono conteggiate tra le telefonate abbandonate quelle definite premature (telefonate abbandonate immediatamente dopo il messaggio di benvenuto, prima che vengano passate all'operatore dall'ACD) > di 90 sec

Tempi di espletamento attività di recall derivanti da modifica di agende

Anche attraverso l'utilizzo del sistema automatico di recall previsto nella fornitura della manutenzione infrastrutture i recall devono essere completati in tempo utile rispetto alle modifiche apportate alle agende.
Il processo di modifica della agenda con relativo recall prevede due possibilità:

- L'operatore di back-office sposta direttamente tutti i prenotati in giorni disponibili, segnando giorno ed ora nella lista. Successivamente. L'operatore di recall chiama l'utente e comunica il nuovo giorno ed orario di appuntamento (che può essere sempre modificato in sede di chiamata, concordando con l'utente).
- L'operatore di back-office che varia e riorganizza l'agenda, crea dei posti "riservati" per gli utenti in lista, senza spostarli. L'operatore di recall chiama l'utente, concorda e sposta l'appuntamento

La attività di recall con operatore deve prevedere almeno 3 chiamate al numero indicato nelle anagrafiche in orari differenti e giorni differenti.
L'esito dei recall deve comunque essere comunicato ai referenti del back-office Aziendali
Le Aziende devono comunicare la necessità di spostamenti almeno due giorni lavorativo prima della data di modifica della agenda.
La attività di recall va monitorata attraverso la fornitura dei log giornalieri del software del sistema di call center.
Tutti i log devono poter essere messi a disposizione della Direzione della Esecuzione anche attraverso l'utilizzo di sistemi di reporting avanzato

Tempi di espletamento attività di recall derivante da promemoria appuntamento
Al fine di ricordare agli assistiti l'appuntamento ed evitare mancate disdette, attraverso l'utilizzo del sistema automatico di recall previsto nella fornitura della manutenzione infrastrutture è prevista la gestione dei recall di agende (individuate dai referenti del back-office aziendali). In questo caso non vengono definiti valori sui tempi in quanto il sistema è automatico, compiti del'aggiudicatario sono il controllo del processo, e la cancellazione a sistema delle disdette confermate nel sistema di recall. La cancellazione deve avvenire entro il giorno lavorativo in cui viene notificata la lista delle disdette.

Tempi di espletamento attività di recall derivante da richieste di contatto attraverso web o smartphone

Anche attraverso l'utilizzo del sistema automatico di recall previsto nella fornitura della manutenzione infrastrutture è prevista la gestione di richieste di contatto da parte degli assistiti. Le richieste vanno evase entro il giorno lavorativo successivo alla richiesta.
La attività di questa tipologia di Recall deve prevedere almeno 3 chiamate al numero indicato nelle anagrafiche in orari diversi ed in giorni diversi.
L'esito dei Recall deve comunque essere comunicato ai referenti del back-office Aziendali

Dovrà essere fornita specifica reportistica derivante dai log sistema di call center e del sistema di recall

3.2 ORARIO DI APERTURA

Il Call Center rimarrà aperto 5 giorni alla settimana dalle 8 alle 18 ed il sabato dalle 8 alle 13 esclusi giorni festivi.

Nel caso di interruzione del servizio sia essa prevista o dovuta a causa fortuita, dovrà disporre di soluzioni di indirizzamento/informazione dell'assistito sulle eventuali alternative.

La committenza si riserva di modificare l'orario di apertura in base alle esigenze del servizio.

3.3 VOLUMI DI SERVIZIO PREVISTI E INDICATORI PRESTAZIONALI FONDAMENTALI KPI (KEY PERFORMANCE INDICATORI)

Sulla base delle statistiche elaborate nei 5 anni i volumi previsti risultano:

Mese	Chiamate richieste	Recall derivanti da modifiche agende	Richieste di contatto (stima)
Gennaio	120.000	4.500	500
Febbraio	110.000	5.000	500
Marzo	115.000	4.000	500
Aprile	100.000	4.500	500
Maggio	110.000	3.500	500
Giugno	100.000	5.000	400
Luglio	100.000	3.500	400
Agosto	90.000	4.500	200
Settembre	120.000	5.500	500
Ottobre	125.000	5.500	500
Novembre	120.000	4.500	500
Dicembre	90.000	4.500	500
	1.300.000	54.500	5.500

Il servizio verrà remunerato sulla base del volume delle chiamate mensili.
I valori sopra riportati rappresentano il massimale della chiamate remunerabili mensilmente.
Sarà possibile la compensazione tra mensilità purché non venga superato il totale previsto annuale maggiorato del 10%
Al fine di non creare situazioni di chiusura del servizio per il raggiungimento dei massimali ogni mese non sarà possibile compensare incrementi maggiori del 15% rispetto al valore previsto mensilmente.

I livelli di chiamate dovranno essere monitorati giornalmente e mensilmente e il Committente si riserva la facoltà di rimodulare la tabella stessa sia in incremento che in diminuzione, ciò anche in considerazione degli obiettivi generali del Sistema CUP che prevede l'avvio di nuovi canali di prenotazione.
Le verifiche sopra riportate saranno effettuate dalla Direzione dell'Esecuzione del Contratto

Dovrà essere indicato sia il prezzo unitario per le chiamate entranti che per le chiamate uscenti (recall).

Per volumi superiori al 10% sia in ingresso che in uscita, previsti nel capitolato di gara e eventualmente concordati con la Direzione della Esecuzione verranno remunerati a misura con un valore dello 0,95 del valore per le telefonate entranti e a e 0,95 del valore per le telefonate uscenti.

Priorità di accodamento e "routing"

Le chiamate ricevute dalle diverse categorie di utenti, con accessi al Call Center differenziati sulla base di diversi numeri telefonici o di altre soluzioni eventualmente proposte, devono essere discriminate al momento in cui raggiungono l'ACD (dispositivo di distribuzione automatico delle chiamate) e ricevere diverse priorità di accoramento.

Rispetto al servizio di prenotazione/cancellazione/modifica si prevede attualmente la seguente modalità di accodamento:

1. singoli cittadini hanno la massima priorità
2. Medici di Medicina Generale e i Pediatri di Libera Scelta hanno il secondo livello di priorità
3. Farmacisti hanno il terzo livello di priorità;

Tali livello potranno essere modificati in base a differenti decisioni del Committente

Rispetto al servizio di help desk applicativo, normativo e segnalazione malfunzionamenti, rivolto agli operatori di sportello CUP, si sottolinea che si tratta di un servizio appartenente ad una campagna specifica rispetto alla quale verranno abilitati solo un numero definito di operatori/postazioni. Tali operatori potranno effettuare anche attività appartenenti a campagne/servizi diversi, quali quelli relativi al servizio di prenotazione, con livello di priorità inferiore rispetto al servizio di help desk.

Infine, su campagne distinte del Call Center deve essere possibile la divisione degli operatori in gruppi di competenza a cui il sistema indirizza esclusivamente le chiamate di competenza.

Risposta vocale interattiva IVR (Interactive Voice Response)

Il sistema deve prevedere la funzionalità IVR. È richiesto ai fornitori di specificare le opzioni disponibili nei loro sistemi in termini di risposta vocale.

È richiesto infatti che sia possibile informare l'utente di eventuali non previste interruzioni del servizio di Call Center, guasti e altro, attraverso l'attivazione di messaggi che indichino, tra l'altro, le possibili alternative per la prenotazione e la durata prevista dell'interruzione.

Il sistema di risposta vocale, infine, deve ugualmente entrare in azione al di fuori dell'orario di apertura del servizio per informare gli utenti degli orari di apertura del servizio stesso.

Indicatori prestazionali fondamentali KPI (Key Performance Indicators)

Gli indicatori prestazionali fondamentali (KPI) saranno tenuti permanentemente sotto controllo per mantenere un corretto equilibrio tra livello di servizio ed efficienza operativa.

Le esigenze minime di controllo dei KPI si possono così riassumere:

- ❖ **CONTROLLI DI TIPO PERIODICO SISTEMICO**

- Numero di chiamate ricevute (giornaliere, settimanali, mensili ed annuali):

  Occorre definire un programma di controlli al fine di consentire interventi correttivi tempestivi e che garantiscano di non incorrere in errori grossolani o scarti rispetto al dato previsto.

  E' necessario che il dato mensile venga verificato quotidianamente e settimanalmente secondo le regole del controllo statistico della qualità.
  Occorre predisporre un report con relativa carta di controllo.
  Dovrà essere possibile fornire anche un file con tutti i log del centralino che consentano la verifica dei vari stati della chiamata

  Andranno eseguiti dei controlli quotidiani, settimanali e mensili tali da poter allertare la Direzione della esecuzione su eventuali incrementi o decrementi rispetto agli standard di chiamate previste.

- ❖ **CONTROLLI DI TIPO "OPERATORE"**

- Numero totale e percentuale di chiamate alle quali è stata data risposta da un operatore fisico o da un particolare operatore automatico
- Numero e percentuale di chiamate alle quali è stata data risposta, da un operatore fisico o da un operatore automatico, entro un certo tempo medio di attesa
- Numero e percentuale di chiamate nelle quali l'utente ha abbandonato
- Tempo medio trascorso tra l'acquisizione della chiamata da parte del Call Center ed il successivo abbandono da parte dell'assistito
- Tempo medio di dialogo tra operatore fisico e assistito
- Tempo medio di lavoro di un operatore fisico dopo ogni chiamata
- Tempo trascorso al telefono (logged-in time)
- Tempo trascorso non al telefono (logged-off time)

Questi KPI saranno misurati per ogni gruppo di utenti, singolo operatore, team di operatori e per il centro nel suo complesso ad intervalli massimi di 15 minuti oltre che per l'intera durata del turno di lavoro. Il Committente deve poter inserire nel sistema dei livelli di guardia per i KPI. È richiesta una funzione di allarme in tempo reale quando si scende al disotto dei livelli predefiniti di KPI. L'allarme sarà visualizzato sulle postazioni dei supervisori.

Attraverso la consolle / reportistica del sistema telefonico deve essere sempre possibile, da parte della Direzione dell'esecuzione del Contratto verificare i canali e la mappatura degli operatori, al fine di verificare dove fisicamente è stata evasa la chiamata.

Storicizzazione

Il sistema di Call Center dovrà essere in grado di conservare informazioni storiche sull'andamento dei KPI per un periodo di almeno 12 mesi e avere strumenti per configurare i resoconti standard, generati automaticamente, e per definirne di nuovi che possono essere generati a richiesta.

3.4 RENDICONTAZIONE

Il sistema di Call Center dovrà essere in grado di conservare informazioni storiche sui log del centralino e sull'andamento dei KPI per un periodo di almeno 12 mesi e avere strumenti per configurare i resoconti standard, generati automaticamente, e per definirne di nuovi che possono essere generati a richiesta.

3.5 FORMAZIONE

La Ditta aggiudicataria dovrà comunque garantire la formazione continua ai "formatori" individuati dal Committente, sia per le funzionalità di front-office che di back-office, come specificato nel capitolo RUOLI e FUNZIONI

ALLEGATO 1

PROGRAMMA DI LAVORO: condizioni minime ed essenziali

1. **LE ATTIVITÀ** di prenotazione oggetto del presente documento individuabili nell'ambito della D.G.R.M. 1111 del 15-10-2007 sono, in via riassuntiva:
    - Prestazioni erogate in regime di SSN;
    - Prestazioni erogate in attività libero-professionale intramoenia;
    - Prestazioni svolte per utenti paganti in proprio presso le strutture pubbliche nel normale orario di servizio;
    - Prestazioni erogate a particolari categorie di utenti sulla base di convenzioni specifiche con imprese e/o con assicurazioni o istituti di mutualità integrativa
    - Prestazioni erogate nell'ambito delle strutture private accreditate;
    - Tutte quelle comunque previste dal capitolato di gara;

- **I SERVIZI** da erogare nell'ambito del progetto di cui alla D.G.R.M. 1111 del 15-10-2007 sono, in via riassuntiva:
    - Prenotazione/cancellazione/modifica, rivolto a cittadini, farmacie, medici di medicina generale, pediatri di libera scelta,
    - Prenotazione di prestazioni sanitarie specialistiche (visite, esami diagnostici, accertamenti, visite ambulatoriali, ecc.)
    - Cancellazione o ripianificazione di servizi già prenotati.

  Le funzioni essenziali che devono essere espletate durante la chiamata al Call Center sono:
    - Presentazione dell'operatore
    - Identificazione del richiedente
    - Identificazione della prestazione richiesta (tutte le prestazioni sono rigorosamente codificate),
    - Quanti altri previsti dal capitolato di gara.

7. **LE POSTAZIONI DI LAVORO**

   Totale 75 (minimo) di cui

   Sede operativa Pesaro: N°50 (minimo)

   Sede operativa Centro Sud: n° 25 (minimo)

8. **GLI ORARI DI LAVORO**

Dal lunedì al venerdì	dalle 8 alle 18
Sabato	dalle 8 alle 13