



Camera di Commercio
Pavia

Atto 20/24.5.09

DETERMINAZIONE DEL SEGRETARIO GENERALE N. *76* DEL *20/5/09*

SERVIZIO DI CALL CENTER PER IL DIRITTO ANNUALE

MAGGIO 2009 – APRILE 2010

Il Segretario Generale

visto lo Statuto camerale approvato con deliberazione del Consiglio Camerale n. 2 del 17.9.2001;

richiamata la determinazione del Segretario Generale n. 62 del 7.5.2008 con la quale l'Ente ha aderito al servizio di call center relativo al diritto annuale proposta da Infocamere Scpa;

rilevato che è stato attivato, per tale servizio, un numero blu ad addebito del costo ripartito tra il chiamante e la Camera;

preso atto che il nel periodo maggio 2008 – aprile 2009 il call center ha gestito n. 1.089 contatti tra telefonate e e.mail, che non hanno quindi appesantito il lavoro dell'Ufficio permettendo il miglioramento dei servizi di back office,

vista ora l'offerta di Infocamere Scpa n. 5461 del 27.4.09, allegata al presente provvedimento, per il miglioramento del il servizio in discorso e per la nuova tariffazione del medesimo;

esaminati i i costi del nuovo servizio proposto e precisamente:

- 1) canone mensile che garantisce il presidio a disposizione della CCIAA e il suo costante aggiornamento (fisso, indipendente dal numero dei contatti ricevuti) € 515,00,
- 2) costo a minuto di conversazione (per chiamate in entrata o "inbound") € 1,40,
- 3) contatti in uscita o outbound (valorizzazione indipendente dalla durata della conversazione).€ 3,30,

preso atto che, a fronte di costi leggermente superiori, il servizio viene arricchito con un orario di servizio più esteso, la gestione di 30 e.mail gratuite al mese, e il controllo gratuito di 30 posizioni REA ai fini del caricamento di pagamenti non attribuiti automaticamente e attribuzione di doppie posizioni;

visto l'art. 13 del D.L. 223/2006, convertito con modificazioni nella Legge 4.8.06 n. 248, che chiarisce i criteri per la definizione di organismi in house e rilevato che Infocamere



Camera di Commercio
Pavia

Scpa rispetta tutti i criteri previsti dalla norma essendo una società consortile strumentale alla realizzazione dei fini istituzionali del sistema camerale secondo le previsioni dell'art. 2, comma 2, della Legge n. 580/1993

rilevata l'opportunità di aderire anche per il periodo maggio 2009 – aprile 2010 al servizio di call center relativo al diritto annuale;

determina

1. di aderire, per le ragioni esposte in premessa, al servizio di call center per il Diritto Annuale proposto da Infocamere Scpa come da offerta allegata alla presente determinazione per il periodo maggio 2009 – aprile 2010;
2. di porre la spesa relativa, a carico delle risorse assegnate all'area "Servizi di supporto", conto 325050 del Budget 2009, centro di costo A211

Pavia, 20/5/09

IL SEGRETARIO GENERALE

Dot. Alessandro Scaccheri

VISTO CONTABILE
IL PRESENTE PROVVEDIMENTO
☐ NON HA RILEVANZA CONTABILE
☒ TROVA COPERTURA NEI PERTINENTI
CONTI DI BUDGET
DATA 20/5/09
IL RESPONSABILE DEL
SERVIZIO AMMINISTRATIVO CONTABILE
(Rug. Paolo Drega)



LA PRESENTE DETERMINAZIONE E' STATA
AFFISSA ALL'ALBO CAMERALE DAL
GIORNO 20/5/09 AL GIORNO 27/5/09
Pavia, 22/5/09

IL SEGRETARIO GENERALE
(Dr. Alessandro Scaccheri)

CCIAA di PAVIA
CCIAA PAVIA
ENTRATA - 07/06/2009 10:14 0009641 - 6.6

"InfoCamere"

Padova, 27 aprile 2009

Prot. VDGTC 5461 /2009

Gent.mo Dottor

Alessandro Scaccheri

Segretario Generale di Pavia

Camera di Commercio I.A.A.

Via Mentana, 27

27100 Pavia



*Bravo
Ruffini*

Oggetto: Offerta per il servizio di call center Diritto Annuale avanzato per la Camera di Commercio di Pavia

Gentile Direttore,

in riferimento a quanto in oggetto vi sottoponiamo la nostra migliore offerta per il rinnovo del servizio di call center dedicato all'utenza del Diritto Annuale.

Contesto di riferimento

Il servizio di assistenza Diritto Annuale Avanzato per la CCIAA di Pavia è partito nel maggio del 2008.

Nell'ultimo anno, sulla base degli studi effettuati anche su altri call center delle Camere, IC Service ha ritenuto fondamentale intraprendere un'analisi sulla logica dell'assistenza e sui livelli di servizio.

L'evoluzione delle esigenze ci porta oggi a considerare obiettivo prioritario la necessità di garantire specifici "service level agreement", affiancando, al tradizionale orientamento alla qualità delle risposte, un servizio efficiente e di rapida fruizione.

L'assistenza sul Diritto Annuale avanzato, inoltre, presuppone una preparazione molto più approfondita rispetto a quella necessaria per l'assistenza generica Diritto Annuale. La particolare attenzione necessaria all'assistenza di questo tipo, per esempio, sulle cartelle esattoriali emesse dalla Camera, presuppone che a questo servizio vengano dedicati esclusivamente consulenti senior, con un'esperienza di almeno 3 anni presso il call center Registro Imprese, e in continuo aggiornamento.

A garanzia di queste esigenze nasce la nuova offerta che sottoponiamo alla Vostra attenzione evidenziando fin da ora quali sono gli elementi che maggiormente si discostano dalla vecchia logica.

Per punti seguono le novità principali:

- livelli di servizio garantiti;



Pag. 2

- penalità per il mancato rispetto degli SLA;
- nuovo orario di servizio: 9-13, 14-17;
- nuovo metodo di contabilizzazione dei contatti.

Le caratteristiche del servizio verranno meglio dettagliate nelle pagine a seguire.

Soluzione proposta

Materie di assistenza

Gli argomenti oggetto di assistenza afferiscono al Diritto Annuale e sono articolati come segue:

- Soggetti obbligati
- Modalità di versamento (importi, termini, strumenti e indicazioni operative per l'utilizzo degli strumenti di pagamento quali F24 o Telemaco)
- Ravvedimento operoso (termini, codici utilizzabili, guida agli strumenti di calcolo)
- Compensazioni (termini compensazioni tra enti, storno importi tra CCIAA, guida alla compilazione F24)
- Rimborsi. Termini e modalità
- Sanzioni. Informazioni sull'applicazione del Decreto interministeriale N. 54 del 2005
- Cartelle esattoriali. Informazioni generali, controlli sullo SDAN e verifiche sulla posizione REA, verifica della causa dell'andata a ruolo, pagamento in solido, informazioni su eventuale procedura di discarico/sgravio o sgravio parziale, gestione procedure di rimando all'ufficio.

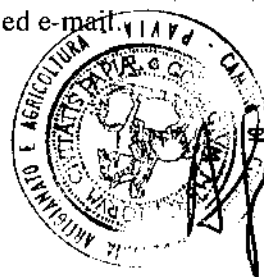
Servizi aggiuntivi

Ad integrazione del servizio di assistenza telefonica ed e-mail possono essere svolte attività di back-office quali:

- controllo posizioni per rilascio contributi;
- controllo posizioni da mandare a ruolo;
- ✕● attribuzione doppie posizioni;
- ✕● attribuzione versamenti non attribuiti.

Tali attività vengono svolte direttamente dal personale dedicato all'assistenza per la CCIAA di Pavia, con le dovute autorizzazioni da parte della Camera per l'accesso ai sistemi di verifica (vedi il paragrafo Abilitazioni).

A fronte dell'aumento di costi previsto nella presente offerta di rinnovo del servizio, IC Service propone di effettuare gratuitamente fino a 30 operazioni di back office (controllo della singola posizione REA) in modo da concorrere al completamento dell'occupancy residua delle risorse dedicate al servizio, una volta esaurite le richieste di assistenza telefonica ed e-mail.



Modalità di realizzazione

Tecnologia

- Numero blu a costo ripartito: 848/585860
- Messaggio di accoglimento telefonate;
- Gestione casella di posta elettronica configurata all'interno del sistema di smistamento chiamate;
- HDW e SFW di base 'certificato' e sistemi di gestione all'avanguardia.
- Knowledge Management. (*)
- Sistemi di reportistica standard. (*)

(*) Vedi Allegato "Specifiche di servizio call center".

Organizzazione del lavoro

Orario di erogazione del servizio: da lunedì a venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00.

Coordinamento interno: ogni gruppo sarà seguito da assistenti di servizio per il dimensionamento, le coperture orarie, la gestione delle problematiche complesse e dei rapporti con referenti di II° livello indicati dalla Camera.

Supporto del Knowledge Base (capitalizzazione delle informazioni).

Abilitazioni: Per l'estrazione o la visualizzazione di atti, visure, ecc. la Camera dovrà dotare il personale addetto al servizio delle abilitazioni necessarie all'accesso ai sistemi.

SLA Service Level Agreement

Lo SLA (Service Level Agreement) esprime l'accordo tra il Cliente e il fornitore di un servizio che stabilisce un insieme di parametri da utilizzare per misurare la qualità del servizio erogato.

IC Service intende garantire al Cliente Camera di Commercio un livello di servizio che sia un giusto compromesso tra aspetti quali la qualità dell'assistenza erogata e la quantità di contatti gestiti.

Garanzia SLA qualitativi

Selezione del personale (*): la selezione del personale viene seguita direttamente dai responsabili del call center che valutano i requisiti professionali e le attitudini caratteriali dei candidati, determinando l'idoneità al particolare tipo di assistenza offerto.

Formazione (*): la formazione generale degli operatori consiste in 120 ore iniziali in aula e successive 80 di affiancamento a consulenti senior. Per l'assistenza sul Diritto Annuale avanzato vengono scelti operatori senior che abbiano maturato una considerevole esperienza



nell'assistenza Registro Imprese: in questo caso viene previsto un ulteriore periodo di affiancamento nella struttura dedicata a questo tipo di assistenza

Know-how personalizzato (*): tutti i quesiti sugli argomenti che afferiscono alle materie oggetto di assistenza, trovano nelle Guide, fornite dalla Camera, la principale fonte di risposta.

Procedure di qualità per i rapporti di I° e II° livello (*): I temi o i quesiti non trattati (o senza risposta) nelle Guide vengono indirizzati alla Camera ed il contatto con il cliente viene chiuso soltanto dopo un confronto con il funzionario camerale.

Stage c/o le CCIAA.

Garanzia SLA quantitativi

80% dei contatti in attesa operatore presi in carico entro 180 secondi. Lo SLA è calcolato sulla media mensile degli SLA giornalieri (**). Per contatti "in attesa" s'intendono le chiamate che, dopo l'ascolto del messaggio di benvenuto o dopo la selezione del ramo di IVR dedicato, passano alla fase di attesa del primo operatore disponibile. Incideranno negativamente sullo SLA solo le chiamate risposte o abbandonate dopo i 180 secondi.

Report (*): mensile, contenente: il tempo complessivo delle conversazioni, il numero dei contatti sia inbound che outbound, gli SLA su media mensile.

(*) Vedi Allegato "Specifiche di servizio call center".

(**) i contatti e-mail non sono soggetti al rispetto di alcuno SLA.

Condizioni economiche contrattuali

L'attività del call center è costituita in larga parte dalla gestione dei contatti in ingresso risolti in "One Call Solution" (inbound) e in minima parte dal recall dei clienti in seconda battuta per casistiche complesse (outbound). La diversa contabilizzazione di queste tipologie di contatto è alla base delle successive condizioni economiche.

Alla base della nuova logica di valorizzazione del servizio si pone il presupposto per cui i contatti debbano essere valorizzati in base alla durata della conversazione.

Vi sono infatti alcune tipologie di richieste di assistenza che hanno una durata particolarmente breve mentre altre richiedono più tempo, magari per effettuare controlli più approfonditi.

Questo ha ovviamente un impatto sull'attività del gruppo di lavoro e anche sulle attese a cui sono sottoposte le chiamate negli orari di punta.

Per questo motivo la presente offerta prevede una triplice componente di costo:

- Canone mensile che garantisce il presidio a disposizione della CCIAA e il suo costante



aggiornamento (fisso, indipendente dal numero dei contatti ricevuti).

- Costo a minuto di conversazione (per chiamate in entrata o "inbound")
- Contatti in uscita o outbound* (valorizzazione indipendente dalla durata della conversazione).

() la chiamata outbound (in uscita) viene effettuata quando sia necessario ricontattare il cliente, ad esempio per comunicargli una soluzione che abbia richiesto l'intervento del funzionario camerale o analisi più approfondite;*

Nel dettaglio:

canone mensile	€ 515,00
minuto conversato	€ 1,40
un contatto outbound	€ 3,30

Esempio di contabilizzazione contatti ai fini della fatturazione mensile

Minuti di conversazione in un mese: 123

Contatti outbound: 2

Canone mensile: Euro 515,00

Totale da fatturare: Euro 693,80

La consuntivazione mensile quindi prevederà :

- il calcolo dei minuti complessivi di conversazione del mese moltiplicati per il costo al minuto di conversazione;
- l'importo per i contatti outbound;
- il canone fisso.

NB: Ogni mese verranno garantiti:

- la lavorazione di 30 e-mail gratuite. Oltre questa soglia le stesse verranno contabilizzate come un contatto outbound;
- il controllo gratuito di 30 posizioni REA (vedi al paragrafo "servizi aggiuntivi"). Oltre questa soglia il controllo di ciascuna posizione verrà contabilizzato come un contatto outbound.

Fatturazione

La fatturazione è mensile posticipata (pagamento 30g. d.f.). Si basa sul calcolo dei contatti gestiti in base alla logica sopra riportata.



Pag. 6

Gli importi indicati in questo documento sono da intendersi al netto dell'IVA..

Durata del contratto e rinnovo

Il presente contratto ha durata di 12 mesi con decorrenza dalla data di attivazione o, in caso di rinnovo biennale, di 24 mesi.

Penali

Si conviene a titolo di penale a carico di "IC" Service che in caso di mancato rispetto degli SLA quantitativi così come definiti nel paragrafo "Service Level Agreement" la fattura mensile verrà scontata di un valore percentuale fisso del 3% al quale andrà aggiunto un punto percentuale per ogni punto sotto lo SLA pattuito. Nessuna ulteriore penale sarà dovuta al committente oltre l'assolvimento della stessa come sopra pattuita.

Validità dell'offerta

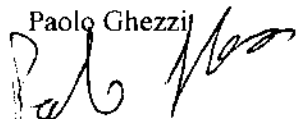
La presente offerta ha valore 30 giorni dalla data del protocollo sopra riportato.

La realizzazione di quanto proposto prenderà avvio soltanto in seguito alla Vs accettazione formale della presente offerta.

Restiamo a disposizione per ogni chiarimento in merito ed in attesa di un Vs. cortese riscontro, si coglie l'occasione per porgere cordiali saluti.

Il Vice Direttore Generale

Paolo Ghezzi



Offerta redatta da Nicoletta Chiavinato

