

DOCUMENTO DI PROGETTAZIONE

Procedura aperta per l'affidamento dei servizi di assistenza
tecnica multicanale all'utenza sulle politiche del lavoro

IL CENTRO DI CONTATTO COME SERVIZIO ALL'UTENZA

Uno dei motivi di maggiore insoddisfazione da parte dei cittadini nei confronti della pubblica amministrazione deriva dalla difficoltà di accesso alle informazioni e ai servizi.

Per questo motivo la semplificazione e il miglioramento del contatto con i cittadini ha rappresentato una delle priorità del cambiamento nelle amministrazioni pubbliche da realizzare attraverso l'integrazione (anche virtuale) degli uffici, la creazione di punti unici (anch'essi virtuali) di contatto, l'utilizzo di più canali di accesso: tutto reso disponibile più facilmente dalle nuove tecnologie.

Il **call center** rappresenta lo strumento più evidente di questa amministrazione che si apre al cittadino. **Call center** come strumenti per la gestione del traffico telefonico sia in entrata che in uscita, adottato per migliorare l'efficacia del rapporto con l'utente, come vero e proprio servizio di gestione dei contatti telefonici con i cittadini, che può prevedere diversi livelli di risposta e di approfondimento, così come diversi livelli d'integrazione all'interno dell'amministrazione.

Un'ulteriore evoluzione è costituita dal **contact center** che altro non è se non un call center che integra le funzionalità di telecomunicazione con i sistemi informativi, aggiungendo all'utilizzo del mezzo telefonico altri strumenti/canali di comunicazione, quali: lo sportello fisico, la posta, il fax, la mail, il web, le messaggerie su telefoni cellulari. Esso deve essere quindi inteso come nuova modalità di gestione dei contatti e delle relazioni con clienti e cittadini, secondo una visione strategica e progettuale più ampia volta a distinguere una cultura *customer oriented* dell'Amministrazione.

In effetti, l'approccio CRM, Citizen Relationship Management, adottato da molte organizzazioni pubbliche e private, mira proprio ad aumentare la qualità e la quantità dei servizi erogati coinvolgendo attivamente clienti e cittadini e sviluppando la personalizzazione dei servizi per l'utente.

Per progettare un buon contact center occorre che le sollecitazioni raccolte dal front office e le modalità di erogazione del servizio siano integrate con i processi interni di back office, con un modello che parte dall'utente per ridefinire l'organizzazione.

L'operatore del contact center deve possedere:

- una forte motivazione e orientamento al servizio;
- spiccate capacità relazionali e comunicative;
- resistenza allo stress;
- abilità di concentrazione;
- predisposizione alle relazioni interpersonali e al lavoro in team;
- attitudine al problem solving;
- capacità organizzative;
- rapidità di apprendimento;
- abilità di ascolto;
- capacità di autocontrollo;
- conoscenze informatiche;
- conoscenze specifiche, rispetto all'amministrazione di riferimento
-

IL CENTRO DI CONTATTO DEL MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

Il Centro di Contatto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali è un servizio di informazione ed orientamento, ormai decennale, che costituisce il punto di contatto per le tematiche inerenti le politiche sociali e del lavoro. Supporta inoltre l'amministrazione nella predisposizione di campagne informative, organizzate per comunicare nuovi servizi, normative di rilevanza per le politiche sociali e del lavoro.

Attraverso un numero verde è possibile avere informazioni sia sulla struttura organizzativa del Ministero sia sulle tematiche più rilevanti del Ministero medesimo.

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali – D.G. per le Politiche dei Servizi per il Lavoro è in procinto di pubblicare un bando di gara finalizzato a garantire servizi di assistenza multicanale all'utenza sulle politiche del lavoro, attraverso l'implementazione di un contact center che costituisca un punto di accesso alle informazioni attraverso l'utilizzo della tecnologia più avanzata in materia di comunicazione.

SINTESI DEI SERVIZI OFFERTI DAL CENTRO DI CONTATTO

Dovrà essere prevista sia la presenza degli operatori di front line, che di personale di collegamento (Supervisore e Tutor) con i responsabili e le strutture del Ministero presso i locali dall'Amministrazione. Per gli eventuali servizi complementari verrà concordata, di volta in volta, la localizzazione degli operatori.

Il servizio richiesto dovrà essere svolto impiegando risorse professionali aventi i seguenti profili professionali:

- N° 18 Operatori telefonici - laureati e con comprovata esperienza nella comunicazione telefonica in ambito pubblico (laureati in giurisprudenza, psicologi, pedagogisti, sociologi, altri eventuali titoli approvati di volta in volta dal Ministero);
- N° 1 Supervisore - sempre presente presso la sede, è il responsabile del corretto funzionamento dell'intero servizio, ed assicura che il livello del servizio sia rispondente ai requisiti di qualità indicati e che i tutors e i rispettivi operatori, seguano le procedure operative. Nel caso di problemi tecnici è suo compito attivare la figura appositamente individuata dall'Aggiudicatario. Laureato deve aver ricoperto tale ruolo per almeno 5 anni.
- N° 2 Tutor sono responsabili di gruppi di operatori (al massimo 10 per ogni tutor) - durante il servizio e assistono il proprio gruppo assicurando il rispetto delle procedure, di comportamenti, di gestione operativa del contatto/caso e rilevando eventuali fabbisogni informativi. Laureato deve aver ricoperto tale ruolo per almeno 3 anni.
- N° 1 Gestore della Conoscenza - durante il servizio effettua l'inserimento all'interno della KB delle informazioni (Faq, Decreti, Note, e documenti normativi) che vengono convalidate da parte del Ministero. Laureato in giurisprudenza deve aver ricoperto tale ruolo per almeno 5 anni.

Il servizio per le attività spot di carattere massivo, dovrà essere svolto impiegando risorse professionali aventi adeguata formazione e titolo di studio.

Documento di Progettazione

Il fornitore deve assumere con contratto di lavoro subordinato, almeno 18 risorse tra quelle coinvolte nel centro di contatto alla data del 1 Marzo 2012, almeno alle medesime condizioni. Il Fornitore si impegna a non sostituire il personale, se non per comprovate cause di forza maggiore o per cause derivanti dall'applicazione della normativa vigente in materia di lavoro. Il personale eventualmente subentrante dovrà essere accettato dall'Amministrazione.

Preliminarmente all'avvio del servizio, il Ministero potrà verificare le risorse proposte della Società aggiudicataria per il servizio di operatori, sulla base del curriculum professionale e di un colloquio.

L'attività del personale impiegato sul Servizio di Assistenza è di seguito indicata:

- 1) Il personale di *Front line* per la normale operatività è addetto:
 - alla evasione delle richieste degli utenti al primo contatto; tali richieste potranno provenire dai differenti canali;
 - alla gestione interattiva di richieste degli interlocutori attraverso servizi automatici.
- 2) Il personale di *Back Office* delle attività normali è addetto:
 - a supportare gli operatori di *front line* nella gestione delle richieste degli utenti;
 - alla risposta delle E-mail;
 - allo svolgimento delle attività telefoniche *outbound*;
 - a curare l'inoltro delle informazioni approvate dal Ministero verso il Gestore di Conoscenza;
 - ad evadere, d'intesa con i responsabili e le strutture del Ministero, le richieste più complesse;
 - al collegamento con il personale del Centro di contatto ed i responsabili del Ministero.
- 3) Il personale di Supervisore è addetto:
 - alla verifica del corretto funzionamento dell'intero servizio, assicura che il livello del servizio sia rispondente ai requisiti di qualità indicati e che i tutors e i rispettivi operatori, seguano le procedure operative. Nel caso di problemi tecnici è suo compito attivare la figura appositamente individuata dall'Aggiudicatario. Persona di raccordo tra il Servizio di Assistenza e l'Amministrazione.
- 4) Il personale Tutor è addetto:
 - alla corretta gestione dei gruppi di operatori durante il servizio e assistono il proprio gruppo assicurando il rispetto delle procedure, di comportamenti, di gestione operativa del contatto/caso e rilevando eventuali fabbisogni informativi/formativi.

GARA A PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA
TECNICA MULTICANALE ALL'UTENZA SULLE POLITICHE DEL LAVORO

Documento di Progettazione

5) Il personale di *Front line* per le attività spot è addetto:

- alla evasione delle richieste degli utenti al primo contatto;

In fase di start up il Fornitore dovrà prevedere, per gli addetti al servizio di operatori, un piano di formazione sulle tematiche già trattate dal centro di contatto.

Sarà cura dell'Amministrazione garantire la formazione per gli addetti al servizio di operatori, anche avvalendosi dei tutor, in relazione all'introduzione di nuovi servizi o di attività spot di carattere massivo.

DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO

Per il dimensionamento del servizio di base, si è tenuto conto del volume dei contatti gestiti dal centro di contatto, sia come chiamate telefoniche al numero verde istituzionale, che come e-mail.

Tale volume è stimato in un numero di contatti medi annui pari a 130.000, come risulta dalle tabelle che seguono. Tale valore non è dato dalla somma di tutte le voci, ma da un riproporzionamento delle chiamate gestite attraverso IVR, più la somma delle altre voci.

RIEPILOGO ATTIVITA' CENTRO DI CONTATTO ISTITUZIONALE MLPS ANNO 2011

MESI ANNO 2011	CHIAMATE ACCETTATE-NUMERO VERDE 800.196.196							EMAIL GESTITE
	Lavoro	%Lavoro	Società	%Società	TFR+CLICLA VORO	%TFR+CLICLA VORO	TOT	TOT
GENNAIO	870	45,74%	999	52,52%	33	1,74%	1902	480
FEBBRAIO	847	50,36%	811	48,22%	24	1,43%	1682	643
MARZO	852	48,91%	848	48,68%	42	2,41%	1742	682
APRILE	795	48,18%	827	50,12%	28	1,70%	1650	605
MAGGIO	851	50,53%	803	47,68%	30	1,78%	1684	711
GIUGNO	765	49,64%	749	48,60%	27	1,75%	1541	542
LUGLIO	769	51,06%	711	47,21%	26	1,73%	1506	505
AGOSTO	619	48,51%	627	49,14%	30	2,35%	1276	420
SETTEMBRE	938	55,37%	726	42,86%	30	1,77%	1694	676
OTTOBRE	842	52,79%	719	45,08%	34	2,13%	1595	788
NOVEMBRE	754	48,99%	750	48,73%	35	2,27%	1539	897
DICEMBRE	765	52,51%	671	46,05%	21	1,44%	1457	670
TOTALE ANNO	9667	50,17%	9241	47,96%	360	1,87%	19268	7619

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA
TECNICA MULTICANALE ALL'UTENZA SULLE POLITICHE DEL LAVORO**

Documento di Progettazione

CONTATTI PER SUPPORTO COMUNICAZIONI OBBLIGATORIE ON LINE MLPS - ANNO 2011

MESI ANNO 2011	Totale chiamate gestite	Chiamate Servite da IVR	Chiamate Call Center	Chiamate Abbandonate Call Center	% Chiamate Abbandonate Call Center
GENNAIO 2011	11272	7531	3741	119	3,2%
FEBBRAIO 2011	5129	3332	1797	29	1,6%
MARZO 2011	4520	2956	1564	19	1,2%
APRILE 2011	4049	2596	1453	18	1,2%
MAGGIO 2011	7721	4858	2863	63	2,2%
GIUGNO 2011	4513	2918	1595	27	1,7%
LUGLIO 2011	5208	3484	1724	35	2,0%
AGOSTO 2011	2989	1899	1090	18	1,7%
SETTEMBRE 2011	7081	4595	2486	61	2,5%
OTTOBRE 2011	4612	2927	1685	29	1,7%
NOVEMBRE 2011	11044	6945	4099	105	2,6%
DICEMBRE 2011	5603	3411	2192	39	1,8%
TOTALE GENERALE	73741	47452	26289	562	2,14%

Indicazioni e disposizioni per la stesura dei documenti inerenti la sicurezza di cui all' art. 26, comma 3 del d.lgs. 81/2008

In considerazione della natura strettamente intellettuale del servizio di contact center, costituito dal servizio di ascolto oggetto della procedura di gara, la stazione appaltante non è tenuta a predisporre i documenti di cui all'art. 26, comma 3, del d.lgs. n. 81/2008: pertanto, la spesa destinata a coprire i rischi da interferenza per il presente è pari a zero.