

SCHEDA PROGETTUALE: SERVIZI DI CONTACT CENTER

Sezione 1: Dati identificativi del progetto

#	Anagrafica	Declinazione
1	Titolo del progetto	Servizi di Contact Center a supporto del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti nella PA.
2	Responsabile del progetto	Gianluca Ialongo.
3	Eventuali progetti precedenti, terminati o ancora in corso, correlati al progetto in argomento	e-Procurement. Piattaforma di Customer Relationship Management.
4	Descrizione delle attività precedentemente realizzate o ancora in corso	Erogazione e monitoraggio del servizio di Contact Center inbound e outbound. Sviluppo e personalizzazione tool telefonici di supporto al Contact Center.
5	Anagrafica SIPAI	2010-0117
	Codice identificativo commessa	188624
6	Progetto Speciale di riferimento (indicare se è collegato ad uno specifico Progetto Speciale)	Equitalia.

Nota: salvo ove diversamente specificato, tutti gli importi si intendono in euro iva esclusa.

Sezione 2: Descrizione del progetto

- Descrizione del progetto:

Il progetto intende supportare la piena attuazione del processo di Customer Relationship Management del Programma di Razionalizzazione degli Acquisti di beni e servizi nella P.A., attraverso l'erogazione di servizi di Contact Center.

Nell'ambito dei servizi dei Contact Center saranno ricomprese i seguenti ambiti:

- Servizi di Contact Center evoluti
- Traffico telefonico
- Gestione dei II livelli generati dal Contact Center

I servizi evoluti di Contact Center, sia inbound sia outbound, gestiscono il primo contatto con l'utenza ed hanno l'obiettivo di:

- supportare l'utente in tutte le fasi del processo di approvvigionamento (prima, durante e dopo);
- fornire assistenza e informazioni, risolvendo eventuali problemi in modo rapido ed efficace;
- accrescerne il livello di soddisfazione e fidelizzazione degli utenti;
- raccogliere informazioni utili al miglioramento continuo della qualità e della rispondenza dei servizi erogati ai fabbisogni e alle aspettative dell'utenza.

I servizi di Contact Center a supporto del Programma - e più in generale a supporto delle iniziative che utilizzano il portale www.acquistinretepa.it - intendono fornire agli utenti risposte esaustive e rapide alle richieste di informazioni e di assistenza sull'utilizzo degli strumenti di acquisto a disposizione, instradando rapidamente le segnalazioni che richiedono un intervento di secondo livello.

I servizi di Contact Center saranno accessibili telefonicamente attraverso 3 differenti numerazioni: un numero verde per le PA, un numero verde per le segnalazioni di malfunzionamenti della piattaforma per le imprese, un numero premium a pagamento dedicato alle imprese per le richieste di informazioni.

Il traffico telefonico che transita per le tre numerazioni viene gestito separatamente rispetto ai servizi di Contact Center.

SCHEDA PROGETTUALE: SERVIZI DI CONTACT CENTER

La gestione delle richieste non risolte al primo contatto dal Contact Center, vengono istradate in modalità semiautomatica dal sistema di CRM a personale che fa riferimento a Consip. La chiusura delle pratiche è gestita usufruendo del contratto di consulenza.

L'integrazione dei servizi di Contact Center con il sistema di CRM proprietario, gestito in house, consente di unificare tutte le funzionalità e i processi legati alla gestione della relazione con l'utente.

Tali sinergie permettono di avere un'univoca visione dell'utente e delle sue interazioni con il Programma, consentendo di focalizzare l'attenzione sulla cura della relazione durante tutto il suo ciclo di vita, di conoscerne il comportamento d'acquisto e quindi operare in modo da aumentarne, nel medio-lungo periodo, la fidelizzazione al Programma e il livello di utilizzo degli strumenti di e-Procurement.

A luglio 2014 è stata avviata la procedura relativa all'Appalto Specifico nell'ambito dell'Accordo Quadro Servizi di Contact Center, per l'affidamento in outsourcing dei Servizi di Contact Center, di durata complessiva di 30 mesi. La stipula del contratto (aggiudicato definitivamente ad Engineering Ingegneria Informatica S.p.A a fine 2014) è avvenuta ad inizio 2015 e l'avvio del servizio di Contact Center sul nuovo contratto a partire dal 1° marzo 2015.

Il medesimo contratto è utilizzato anche per l'erogazione del servizio di Contact Center informativo per la società Equitalia, a supporto del Servizio di Verifica degli inadempimenti, anche se i relativi costi non sono inclusi nella presente scheda progetto (in quanto a diretto rimborso da parte di Equitalia).

- Obiettivi del progetto:

Il Progetto ha l'obiettivo di supportare le esigenze funzionali, qualitative e di servizio definite nel processo di Customer Relationship Management del Programma, attraverso l'erogazione di un servizio di Contact Center, secondo elevati standard di qualità, efficacia ed efficienza.

- Deliverable del progetto:

Erogazione del Servizio di Contact Center multicanale.

- Fruitori del Progetto:

Referenti della PA registrati al Programma, Aziende Fornitrici che hanno aderito al Programma o che sono interessate allo stesso.

- Riepilogo dati del progetto:

		Sviluppo	Conduzione
Durata complessiva del progetto	N° mesi	12*	12*
Function point	Numero	-	-
	Importo	-	-
In caso non sia possibile dimensionare in termini di Function Point, specificare			
Costi per i fornitori esterni (a rimborso MEF)	Importo	20.000,00**	735.000,00
Data prevista di inizio attività	Data	01/01/2016	01/01/2016
Data prevista di fine attività	Data	31/12/2016	31/12/2016

* Trattasi di attività continuative, la cui pianificazione viene effettuata di anno in anno.

** La stima include il budget 2016 e il residuo autorizzato in anni precedenti.

Attività per Fase

Le fasi sono quelle standard di cui all'art. 8 della Convenzione (a. Analisi dei requisiti, b. Progettazione, c. Realizzazione, d. Collaudo, e. Formazione, f. Avvio in esercizio).

<per ciascuna delle fasi sopra indicate, specificare le principali attività previste, la durata e le date di inizio e fine.>

SCHEDA PROGETTUALE: SERVIZI DI CONTACT CENTER

Fase	Principali attività previste	Durata (mesi)	Dal ____ al ____
Analisi dei requisiti	Identificazione e dettaglio delle effettive esigenze del Programma e definizione, in modalità congiunta, delle caratteristiche dell'intervento richiesto (Individuazione della soluzione, pianificazione dei tempi di rilascio).	12	01/01/2016 31/12/2016
Progettazione	Definizione di dettaglio degli interventi di sviluppo / manutenzione evolutiva da realizzare sull'infrastruttura telefonica del CC.	12	01/01/2016 31/12/2016
Realizzazione	Esecuzione degli interventi di sviluppo / manutenzione evolutiva da realizzare sull'infrastruttura telefonica del CC.	12	01/01/2016 31/12/2016
Collaudo	Collaudo funzionale delle realizzazioni di cui al punto precedente.	12	01/01/2016 31/12/2016
Formazione	Attività di formazione utenti fruitori del progetto, supporto specialistico su richiesta	12	01/01/2016 31/12/2016
Avvio in esercizio	Pianificazione e governo delle attività di rilascio. Gestione dell'esercizio del CC.	12	01/01/2016 31/12/2016

Relativamente ai servizi di gestione, specificare per ciascuna tipologia le principali attività previste, la durata e le date di inizio e fine.

Tipologia	Principali attività previste	Durata (mesi)	Dal ____ al ____
Conduzione applicativa	Conduzione della piattaforma telefonica	12	01/01/2016 31/12/2016
Conduzione infrastrutturale	Conduzione delle integrazioni con i sistemi di CRM e conduzione della componente infrastrutturale della piattaforma telefonica	12	01/01/2016 31/12/2016
Help desk	Erogazione continuativa del servizio di Contact Center multicanale.	12	01/01/2016 31/12/2016

Sezione 3: soggetti terzi coinvolti nel progetto a titolo oneroso o gratuito

Nella realizzazione del progetto è prevista la partecipazione di altri **soggetti**:

SIX..... NO.....

Se SI, indicazione di quali, in quali fasi e quale è il **tipo di rapporto**

Soggetti	Fasi di utilizzo del contratto (SI/NO)							Tipo di Rapporto
	Analisi dei requisiti	Progettazione	Realizzazione	Collaudo	Formazione	Avvio in esercizio	Conduzione	
1. Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Nuovo contratto per servizi di Contact Center (avvio attività marzo 2015, scadenza 2017)
2. R.T.I. Deloitte Consulting S.r.l. –	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	Contratto Quadro Consulenza 2014 - Lotto unico (maggio 2014 – maggio 2016,

SCHEDA PROGETTUALE: SERVIZI DI CONTACT CENTER

Soggetti	Fasi di utilizzo del contratto (SI/NO)							Tipo di Rapporto
	Analisi dei requisiti	Progettazione	Realizzazione	Collaudo	Formazione	Avvio in esercizio	Conduzione	
Legance Studio Legale Associato								prorogato fino a dicembre 2016)

Sezione 4: Risorse del progetto

Indicare le risorse umane che saranno impiegate nella realizzazione del progetto, ordinate per le fasi standard.

Personale interno

Tipologia delle risorse	Fase	FTE	Attività di impiego
Project Manager	Tutte	1,0	Project Manager
Analista di Processo	Tutte	1,0	Progettazione e collaudo infrastruttura telefonica di CC, Formazione operatori del Contact Center, Monitoraggio del servizio CC

Altro (Canoni, servizi a consumo)

Contratto Contact Center (Engineering Ingegneria Informatica S.p.A)			
Tipologia	Mesi	Tariffa media mensile	Attività di impiego
2016			
Canoni di Contact Center	12	€ € 65.908,33	Erogazione del servizio per un numero stimato di circa 260.000 richieste inbound annue Tariffa <u>media mensile</u> per canoni di gestione e servizi di assistenza a consumo e traffico telefonico

Contratto Quadro Consulenza 2014				
Profilo professionale	Modalità di tariffazione	Quantità	Tariffa	Attività di impiego
Analista	Tempo e spesa in giorni uomo	430,5	200,00	Gestione delle risposte non gestibili on-line dal CC

Si stima che nel 2016 il servizio di Contact Center per Equitalia avrà una incidenza media annua entro l'1% del servizio complessivo. Tale incidenza non è riportata nei precedenti canoni.

Beni materiali e immateriali

Anno	Bene/ Servizio	Tipo
2016	Non sono attualmente previsti acquisti di beni materiali e immateriali	HW e SW

Sezione 5: Descrizione degli strumenti di monitoraggio e controllo.

Strumento di monitoraggio e controllo	Periodicità
Stato Avanzamento Lavori, Stato Avanzamento Costi. Consip fatturerà gli importi consuntivati e validati su SIACC. Le fatture dovranno essere corredate da tutta la documentazione di supporto necessaria alla liquidazione da parte dell'Amministrazione.	<i>Trimestrale</i>

SCHEDA PROGETTUALE: SERVIZI DI CONTACT CENTER

Sezione 6: Costi del progetto

RESIDUI DEI COSTI DEL PROGETTO PER L'ANNO 2014

Tipologia di costo	Importo
Parte capitale (Sviluppo)	
<i>Beni materiali e immateriali</i>	-
<i>Realizzazioni a corpo</i>	20.000,00
<i>Personale esterno</i>	-
<i>Altro (canoni, servizi a consumo)</i>	-
Parte capitale (Totale)	20.000,00
Parte corrente (Conduzione)	
<i>Beni materiali e immateriali</i>	-
<i>Realizzazioni a corpo</i>	-
<i>Personale esterno</i>	-
<i>Altro (canoni, servizi a consumo)</i>	-
Totale parte corrente (IVA esclusa)	-
TOTALE COMPLESSIVO (IVA esclusa)	20.000,00
Totale COMPLESSIVO (IVA inclusa)	24.400,00

COSTO STIMATO DEL PROGETTO PER L'ANNO 2016

Tipologia di costo	Importo
Parte capitale (Sviluppo)	
<i>Beni materiali e immateriali</i>	-
<i>Realizzazioni a corpo</i>	-
<i>Personale esterno</i>	-
<i>Altro (canoni, servizi a consumo)</i>	-
Totale Parte capitale (IVA esclusa)	-
Parte corrente (Conduzione)	
<i>Beni materiali e immateriali</i>	-
<i>Realizzazioni a corpo</i>	-
<i>Personale esterno</i>	-
<i>Altro (canoni, servizi a consumo)</i>	€ 877.000,00
Totale parte corrente (IVA esclusa)	€ 877.000,00
TOTALE COMPLESSIVO (IVA esclusa)	€ 877.000,00
TOTALE COMPLESSIVO (IVA inclusa)	€ 1.069.940,00

SCHEDA PROGETTUALE: SERVIZI DI CONTACT CENTER

CORRISPETTIVI STIMATI DA NUMERAZIONE PREMIUM PER L'ANNO 2016

Tipologia di corrispettivi	Importo
Parte corrente (Conduzione)	
<i>Numerazione Premium</i>	€ 142.000,00
Parte corrente (Totale)	€ 142.000,00
TOTALE COMPLESSIVO (IVA esclusa)	€ 142.000,00
TOTALE COMPLESSIVO (IVA inclusa)	€ 173.240,00

SCHEDA PROGETTUALE: SERVIZI DI CONTACT CENTER**COSTO COMPLESSIVO A RIMBORSO MEF STIMATO DEL PROGETTO PER L'ANNO 2016**

Tipologia di costo	Importo
Parte capitale (Sviluppo)	
<i>Beni materiali e immateriali</i>	-
<i>Realizzazioni a corpo</i>	20.000,00
<i>Personale esterno</i>	-
<i>Altro (canoni, servizi a consumo)</i>	-
Totale Parte capitale (IVA esclusa)	-
Parte corrente (Conduzione)	
<i>Beni materiali e immateriali</i>	-
<i>Realizzazioni a corpo</i>	-
<i>Personale esterno</i>	-
<i>Altro (canoni, servizi a consumo)⁽¹⁾</i>	€ 735.000,00
Totale parte corrente (IVA esclusa)	€ 735.000,00
TOTALE COMPLESSIVO (IVA esclusa)	€ 755.000,00
TOTALE COMPLESSIVO (IVA inclusa)	€ 921.100,00

1. Costi a rimborso MEF 2016 di parte corrente calcolati come differenza tra i costi di conduzione del servizio di Contact Center e i corrispettivi da numerazione Premium.