

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 oggetto	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 strumenti di supporto al Contact Center
5	Codice identificativo commessa	188624
6	Progetto Speciale di riferimento (indicare se è collegato ad uno specifico Progetto Speciale)	Servizio Verifica Inadempimenti

Sezione 2: Dati complessivi 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, resolvendo 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 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. Potranno, inoltre, essere attivate ulteriori numerazioni nel caso di specifiche iniziative.

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

SCHEDA PROGETTUALE: SERVIZI DI CONTACT CENTER

Le 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 D.HUB S.p.A a fine 2014) è avvenuta ad inizio 2015 e l'avvio del servizio di Contact Center a partire dal 1° marzo 2015.

A partire dal secondo semestre del 2017, a seguito della scadenza naturale del contratto, si è garantita la continuità dei servizi procedendo a proroghe tecniche del contratto nelle more dell'attivazione della Convenzione "Servizi di Contact Center in outsourcing 2".

Il medesimo contratto è utilizzato anche per l'erogazione del servizio di Contact Center informativo per il Servizio di Verifica degli inadempimenti, anche se i relativi costi non sono inclusi nella presente scheda progetto (in quanto a diretto rimborso da parte dell'Agenzia delle entrate-Riscossione, già "Equitalia")

- **Deliverable del progetto:**
Erogazione del Servizio di Contact Center multicanale

Attività per Fase

Relativamente ai servizi di sviluppo applicativo, le cui 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), specificare per ciascuna fase le principali attività previste.

Fase	Principali attività previste
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)
Progettazione	Definizione di dettaglio degli interventi di sviluppo / manutenzione evolutiva da realizzare sull'infrastruttura telefonica del CC
Realizzazione	Esecuzione degli interventi di sviluppo / manutenzione evolutiva da realizzare sull'infrastruttura telefonica del CC
Collaudo	Collaudo funzionale delle realizzazioni di cui al punto precedente
Formazione	Attività di formazione utenti fruitori del progetto, supporto specialistico su richiesta
Avvio in esercizio	Pianificazione e governo delle attività di rilascio Gestione dell'esercizio del CC

SCHEDA PROGETTUALE: SERVIZI DI CONTACT CENTER

Relativamente ai servizi di gestione, specificare per ciascuna tipologia le principali attività previste.

Tipologia	Principali attività previste
Conduzione applicativa	Conduzione della piattaforma telefonica
Conduzione infrastrutturale	Conduzione delle integrazioni con i sistemi di CRM e conduzione della componente infrastrutturale della piattaforma telefonica
Help desk	Erogazione continuativa del servizio di Contact Center multicanale

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

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

SI ... X ... NO.....

Se SI, indicazione di quali, in quali fasi e quale è il **tipo di rapporto** (A titolo gratuito, Accordo quadro, Contratto a corpo, ...)

Soggetti (ambiti di attività)	Fasi di utilizzo del contratto (SI/NO)							Tipo di rapporto
	Analisi dei requisiti	Progettazione	Realizzazione	Collaudo	Formazione	Avvio in esercizio	Conduzione	
1. Engineering D.HUB S.p.A.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Nuovo contratto per servizi di Contact Center (avvio attività marzo 2015, scadenza 2017 – proroga 2018 e 2019)
2. RTI Accenture S.p.A. (mandataria), Accenture Technology Solutions Srl, Leonardo S.p.a., IBM Italia S.p.A., Sistemi Informativi S.r.l.	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	Servizi di sviluppo sistema di eProcurement (Ordine SGI)

Il contratto con Engineering D.HUB SpA è terminato il 31/8/2017, si è garantita la continuità dei servizi procedendo ad una proroga tecnica del contratto nelle more dell'attivazione della Convenzione "Servizi di Contact Center in outsourcing 2".

Sezione 4: Risorse del progetto

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

SCHEDA PROGETTUALE: SERVIZI DI CONTACT CENTER

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 D.HUB S.p.A)			
2019			
Tipologia	Mesi	Tariffa media mensile	Attività di impiego
Canoni di Contact Center	12	€ 90.601,17	Erogazione del servizio per un numero stimato di circa 350.000 richieste inbound annue Tariffa media mensile per canoni di gestione e servizi di assistenza a consumo e traffico telefonico

Il contratto con Engineering D.HUB è terminato il 31/8/2017, è stata garantita la continuità dei servizi agli stessi costi e si procederà con l'adesione alla Convenzione "Servizi di Contact Center in outsourcing 2" al momento della sua attivazione.

Contratto Servizi di sviluppo sistema di eProcurement (Ordine SGI) e successivo addendum (RTI Accenture S.p.A., Accenture Technology Solutions Srl, Leonardo S.p.a., IBM Italia S.p.A., Sistemi Informativi S.r.l)				
Profilo professionale	Modalità di tariffazione	Quantità	Tariffa	Attività di impiego
Consulente Junior	GG/UU	463	222,00	Gestione delle risposte non gestibili on-line dal CC

Si stima che nel 2019 il servizio di Contact Center per il Servizio Verifica Inadempimenti avrà una incidenza media annua entro lo 0,6% del servizio complessivo. Tale incidenza non è riportata nei precedenti canoni.

Beni materiali ed immateriali

Anno	Bene	Tipo
2019	Non sono attualmente previsti acquisti di beni materiali e immateriali	HW e SW

Sezione 5: Descrizione degli strumenti di monitoraggio e controllo.

Strumento di 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.	Trimestrale

SCHEDA PROGETTUALE: SERVIZI DI CONTACT CENTER

Sezione 6: Classificazione dei costi del progetto

RESIDUI DEI COSTI DEL PROGETTO PER L'ANNO 2018

Tipologia di costo	Importo
Parte capitale (Sviluppo)	
<i>Beni materiali e immateriali</i>	-
<i>Realizzazioni a corpo ⁽¹⁾</i>	€ 50.000,00
<i>Personale esterno</i>	-
<i>Altro (canoni, servizi a consumo)</i>	-
Totale parte capitale (IVA esclusa)	€ 50.000,00
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)	€ 50.000,00
Totale COMPLESSIVO (IVA inclusa)	€ 61.000,00

1. Sviluppo funzionalità di integrazione della piattaforma telefonica del Contact Center con il sistema di CRM.

SCHEDA PROGETTUALE: SERVIZI DI CONTACT CENTER

COSTO STIMATO DEL PROGETTO PER L'ANNO 2019

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>	€ 1.190.000,00
Totale parte corrente (IVA esclusa)	€ 1.190.000,00
TOTALE COMPLESSIVO (IVA esclusa)	€ 1.190.000,00
Totale COMPLESSIVO (IVA inclusa)	€ 1.451.800,00

SCHEDA PROGETTUALE: SERVIZI DI CONTACT CENTER

CORRISPETTIVI STIMATI DA NUMERAZIONE PREMIUM PER L'ANNO 2019

Tipologia di corrispettivi	Importo
Parte corrente (Conduzione)	
<i>Numerazione Premium</i>	€ 180.000,00
Parte corrente (Totale)	€ 180.000,00
TOTALE COMPLESSIVO (IVA esclusa)	€ 180.000,00
TOTALE COMPLESSIVO (IVA inclusa)	€ 219.600,00

SCHEDA PROGETTUALE: SERVIZI DI CONTACT CENTER

COSTO COMPLESSIVO STIMATO DEL PROGETTO PER L'ANNO 2019

Tipologia di costo	Importo
Parte capitale (Sviluppo)	
<i>Beni materiali e immateriali</i>	-
<i>Realizzazioni a corpo⁽¹⁾</i>	€ 50.000,00
<i>Personale esterno</i>	-
<i>Altro (canoni, servizi a consumo)</i>	-
Totale parte capitale (IVA esclusa)	€ 50.000,00
Parte corrente (Conduzione)	
<i>Beni materiali e immateriali</i>	-
<i>Realizzazioni a corpo</i>	-
<i>Personale esterno</i>	-
<i>Altro (canoni, servizi a consumo)⁽²⁾</i>	€ 1.010.000,00
Totale parte corrente (IVA esclusa)	€ 1.010.000,00
TOTALE COMPLESSIVO (IVA esclusa)	€ 1.060.000,00
Totale COMPLESSIVO (IVA inclusa)	€ 1.293.200,00

1. Sviluppo funzionalità di integrazione della piattaforma telefonica del Contact Center con il sistema di CRM.

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