

**INPS**

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



**ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE**

Direzione Centrale Risorse Strumentali

**CENTRALE UNICA ACQUISTI**

**ALLEGATO 1 al Disciplinare di gara**

**CAPITOLATO TECNICO**

*Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 55, 5° comma del D.Lgs. 163 del 12 aprile 2006, con dematerializzazione delle offerte, volta all'affidamento del servizio di "Mystery Audit sul Contact Center Multicanale INPS, INAIL e altri Enti"*

**Via Ciro il Grande, 21 – 00144 Roma**

**tel. +390659054280 - fax +390659054240**

**C.F. 80078750587 - P.IVA 02121151001**

## **INDICE**

<b>1</b>	<b>IL CONTESTO DI RIFERIMENTO</b>	<b>3</b>
<b>1.1</b>	<b>Il Contact Center Multicanale INPS-INAIL</b>	<b>3</b>
1.1.1	I canali di accesso e i volumi gestiti	4
1.1.2	I principali servizi INPS erogati dal CCM	7
1.1.3	I principali servizi INAIL erogati dal CCM	9
<b>2</b>	<b>OGGETTO DELLA FORNITURA</b>	<b>11</b>
<b>2.1</b>	<b>Ambiti di indagine e parametri di valutazione</b>	<b>11</b>
<b>2.2</b>	<b>Articolazione del servizio</b>	<b>13</b>
2.2.1	Fase 1: Definizione perimetro e setting dei criteri di rilevazione	13
2.2.2	Fase 2: Acquisizione e analisi dei dati	15
2.2.3	Fase 3: Presentazione dei risultati e benchmarking	15
2.2.4	Fase 4: Individuazione azioni correttive	16
<b>3</b>	<b>MODALITÀ E TEMPI DI EROGAZIONE DELLA FORNITURA</b>	<b>17</b>
<b>3.1</b>	<b>Elementi quantitativi della fornitura</b>	<b>17</b>
<b>3.2</b>	<b>Svolgimento e modalità di erogazione del servizio</b>	<b>18</b>
<b>3.3</b>	<b>Referente unico dell'Appaltatore</b>	<b>18</b>
<b>3.4</b>	<b>Responsabile del progetto</b>	<b>19</b>
<b>3.5</b>	<b>Personale degli Enti</b>	<b>19</b>
<b>3.6</b>	<b>Riservatezza</b>	<b>19</b>
<b>3.7</b>	<b>Modalità di rendicontazione dei servizi</b>	<b>20</b>
<b>3.8</b>	<b>Key Performance Indicator del servizio offerto</b>	<b>20</b>

## 1 II CONTESTO DI RIFERIMENTO

### 1.1 *Il Contact Center Multicanale INPS-INAIL*

Gli Enti INPS e INAIL, nell’ottica di un continuo miglioramento ed allargamento dell’offerta di servizi in modalità multicanale, hanno realizzato in cooperazione il servizio di Contact Center Multicanale (CCM), allo scopo di perseguire un programma comune per il potenziamento e lo sviluppo dei servizi al Cittadino su canale virtuale unico.

I macro-obiettivi che gli Enti si prefiggono con il servizio di Contact Center Multicanale sono i seguenti:

- **virtualizzazione dei punti di accesso ai servizi**, incrementando l’offerta di servizi online su rete multicanale e utilizzando le tecnologie e le innovazioni intervenute nel settore dell’informatica e delle comunicazioni, per consentire all’utente di fruire dei servizi, senza dover necessariamente recarsi in sede;
- **delocalizzazione dell’accesso**: l’utente deve poter fruire dei servizi, ovunque esso sia, 24 ore su 24 e 365 giorni l’anno;
- **differenziazione dei canali di accesso**: ogni utente deve poter accedere ai servizi pubblici nella maniera più adeguata alle sue esigenze, (la Sede sul territorio, il telefono fisso e mobile, il fax, il web, l’e-mail, lo sportello self-service), ottenendo sempre lo stesso livello qualitativo del servizio;
- **supporto all’utenza** riguardo alle numerose novità normative in ambito previdenziale e del mercato del lavoro;
- **telematizzazione dei rapporti** con gli intermediari quali ad esempio Patronati, CAF, Associazioni di categoria, Consulenti e cooperazione informatica e applicativa con altri organismi Centrali e territoriali nonché con Enti locali;
- **convergenza dei sistemi informativi** degli Enti Previdenziali e in prospettiva, anche di altre Pubbliche Amministrazioni, verso un sistema informativo logicamente integrato, sia per agevolare l’utente semplificando i rapporti con la P.A., sia per migliorare la gestione dei processi amministrativi degli Enti;
- **monitoraggio sistematico del livello di soddisfazione** e di consenso degli utenti;

- **revisione della gestione crediti** in ottica del miglioramento dell'efficacia dell'attività di recupero crediti;

Di seguito si riportano i principali servizi attivi presso il CCM.

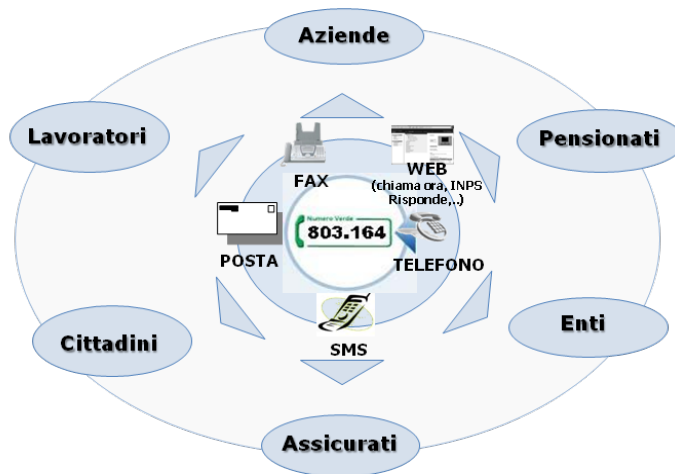
Principali Servizi attivi presso il CCM	
Modalità di erogazione	Descrizione
<b>Servizio di risposta automatica in linea</b>	Possibilità per l'utente di <b>interagire autonomamente con il sistema telefonico</b> nel momento in cui lo ritiene opportuno (disponibilità H24, 365 giorni l'anno) <b>per avere servizi</b> quali informazioni sulle sedi, gestione automatizzata dei buoni lavoro, comunicazione assenze da parte dei dipendenti, etc...
<b>Servizio operatori inbound e outbound</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Possibilità per l'utente di avere informazioni sulla normativa istituzionale</li> <li>• Possibilità per l'utente di avere <b>assistenza nella fruizione dei servizi</b> dell'Istituto, <b>informazioni personalizzate</b> in base alla singola pratica e <b>aggiornamenti</b> sullo stato delle proprie pratiche in tempo reale</li> <li>• <b>Possibilità</b> da parte degli utenti di usufruire <b>dei servizi richiesti direttamente tramite il canale telefonico</b> attraverso il collegamento con i sistemi informativi degli Enti (assegnazione PIN, Iscrizione Colf, Disoccupazione ordinaria, etc...)</li> <li>• Facoltà per l'utente di <b>usufruire dei servizi nel momento in cui gli è più congeniale</b> senza doversi recare fisicamente presso le sedi</li> <li>• <b>campagne informative in modalità outbound</b> per ricordare le <b>scadenze di versamento dei contributi</b> a datori di lavoro domestico e lavoratori autonomi, <b>verifiche di ricevimento e correttezza</b> dei dati degli <b>avvisi di pagamento, data e luogo per le visite relative all'Invalidità Civile</b></li> <li>• <b>Campagne outbound per la rilevazione della Customer Satisfaction</b></li> </ul>
<b>Servizio di Call Back</b>	Servizio di richiamata all'utente, che si attiva nei momenti di picco: all'utente viene proposto da un risponditore automatico, in alternativa all'attesa, di essere richiamato al numero e nella fascia oraria che l'utente stesso comunica tramite una segreteria telefonica
<b>Servizio operatori in italiano e in sette lingue straniere (inglese, tedesco, francese, spagnolo, arabo, polacco e russo)</b>	Possibilità per gli utenti stranieri di <b>avere assistenza nella loro lingua madre</b> , agevolando la loro integrazione. Il servizio è utilizzato a volte anche dagli operatori di sede che necessitano di assistenza nell'interazione con utenti stranieri
<b>Invio di comunicazioni mediante posta ordinaria, posta elettronica, fax</b>	<b>Ricezione direttamente al proprio domicilio</b> dei moduli, delle copie conformi delle pratiche richieste tramite CCM e delle comunicazioni sullo stato di avanzamento delle proprie pratiche
<b>“Servizi di accesso alle sedi”</b>	Possibilità per l'utente di <b>contattare in qualsiasi momento gli esperti dell'Ente</b> e di ricevere una <b>riposta tempestiva</b> grazie al collegamento del CCM con le sedi per la gestione di problematiche complesse sulle singole pratiche

### 1.1.1 I canali di accesso e i volumi gestiti

Gli Enti INPS e INAIL intendono erogare, attraverso il CCM, un servizio caratterizzato dalla centralità degli utenti, dei cittadini e delle imprese modellato secondo criteri di flessibilità e di adattabilità alle esigenze del “cliente”, arrivando progressivamente ai più elevati livelli di interazione.

Il servizio deve tendere a migliorare e facilitare la comunicazione bidirezionale con gli utenti, attraverso l'utilizzo delle nuove tecnologie e la telematizzazione dei servizi offerti.

In particolare, il CCM garantisce l'accesso multicanale ai servizi, integra e gestisce i sistemi di **telefonia (tramite il numero gratuito 803.164), web (cobrowsing, VOIP), telefonia mobile, email, FAX, sms, chat.**



Le classi di utenza sono molteplici e particolare attenzione viene riservata all'assistenza agli utenti con limitata possibilità di accesso ai servizi, in particolare:

- **utenti non esperti di tecnologie**, mediante la fruibilità, sul CCM, dei servizi disponibili su web (eliminazione del "digital divide");
- **utenti disabili**: ipovedenti, non vedenti, portatori di handicap motori;
- cittadini **italiani residenti e/o che lavorano all'estero**;
- lavoratori stranieri, comunitari ed extra-comunitari.

Di seguito si riportano le caratteristiche dei principali canali di accesso che, in particolare, saranno utilizzati dall'Appaltatore nel corso della fornitura di cui al presente Capitolato Tecnico e secondo le modalità descritte nelle pagine successive.

Canali di Accesso al CCM		
Canale di accesso	Descrizione	Valore aggiunto per l'utente dei servizi del CCM
<b>Numero verde 803.164</b>	E' il canale telefonico tradizionale	Numero Unico, <b>gratuito</b> , raggiungibile sia da rete fissa sia da rete cellulare.
<b>"CHIAMA ORA" (INPS)</b>	Lo strumento consente all'utente che sta navigando sul sito istituzionale INPS, se dotato di cuffia e microfono, di cliccare sull'icona "Chiama Ora" e attivare una chiamata telefonica via internet al Contact	In tale modalità il servizio è <b>disponibile da tutto il mondo</b> , senza costi aggiuntivi a quelli di connessione ad internet e permette agli utenti di essere seguiti passo passo nell'utilizzo dei servizi telematizzati via Web

Canali di Accesso al CCM		
Canale di accesso	Descrizione	Valore aggiunto per l'utente dei servizi del CCM
	Center Multicanale Inps-Inail in modalità <b>VOIP (Voice over IP) e Skype</b>	
<b>Servizio Skype (INAIL)</b>	Il servizio consente all'utente che sta navigando sul sito istituzionale INAIL, se dotato di cuffia e microfono, di attivare una chiamata telefonica via internet al Contact Center Multicanale Inps-Inail in modalità <b>VOIP (Voice over IP)</b> .	<p>I benefici per l'utente sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Indipendenza Geografica:</b> il CCM può essere raggiunto <b>da ogni parte del mondo</b> senza costi aggiuntivi a quelli della connessione internet;</li> <li>• <b>Uniformità per la scelta dei servizi:</b> L'alberatura IVR proposta durante una chiamata skype coincide con quella proposta durante una chiamata telefonica da rete fissa o mobile;</li> </ul> <p><b>Supporto Integrato:</b> gli utenti avranno un confronto immediato con quanto comunicato dall'operatore nel caso di richieste informative legate ai servizi web.</p>
<b>INPS RISPONDE</b>	Il servizio “Inps Risponde” è pubblicato sul sito dell'Istituto (raggiungibile al link: <a href="http://www.inps.it/portale/default.aspx?imenu=24">http://www.inps.it/portale/default.aspx?imenu=24</a> ) e permette all'utente, compilando i campi della maschera con i dati richiesti, di ricevere tramite e-mail tutte le informazioni di cui necessita. L'applicazione è articolata in modo tale da replicare il funzionamento del CCM, con l'unica differenza che il canale di acquisizione ed evasione delle richieste è <b>l'e-mail</b> piuttosto che il telefono	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Possibilità di richiedere <b>informazioni e aggiornamenti sulle proprie pratiche</b> direttamente tramite il sito dell'Istituto <b>senza doversi recare in sede</b></li> <li>• Rilascio on-line, per ogni richiesta di un <b>codice univoco identificativo</b> che consente all'utente di monitorare tramite internet lo <b>stato di lavorazione</b> della sua richiesta</li> <li>• Inoltre dei quesiti particolarmente complessi agli <b>esperti del back office degli Enti</b>, che provvedono ad inviare la risposta nei <b>tempi strettamente necessari</b> all'elaborazione.</li> </ul>
<b>INAIL Risponde</b>	“INAIL Risponde” è il nuovo servizio dedicato alla <b>gestione dei contatti con l'utente tramite il canale e-mail</b> . In particolare, il servizio prevede che l'utente, dopo aver eseguito l'accesso in “Punto Cliente” o nella sezione “Contatti” del sito istituzionale, tramite l'invio di un'email, possa chiedere all'Istituto <b>informazioni sull'utilizzo dei servizi web oppure approfondimenti sul quadro normativo e sulle procedure INAIL</b> . Il servizio, inoltre, consente all'utente di poter <b>inviare segnalazioni e richiedere eventuali integrazioni dei contenuti informativi del portale internet</b> .	<p>I benefici per l'utente sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inserimento in automatico nella mail dei dati dell'utente. I dati sono quelli inseriti dall'utente al momento della registrazione sul sito INAIL o su Punto Cliente;</li> <li>• Scelta dell'oggetto della mail guidata dal sistema;</li> <li>• Invio immediato della richiesta alla struttura INAIL competente.</li> </ul>

Di seguito si riportano i volumi dei contatti gestiti (relativamente ai canali telefonico, fax e-mail) nel corso degli ultimi 12 mesi.

Mese	Contatti Operatore	Fax/Email
<b>nov-10</b>	570.000	40.000
<b>dic-10</b>	470.000	27.000
<b>gen-11</b>	835.000	40.000
<b>feb-11</b>	810.000	38.000

Mese	Contatti Operatore	Fax/Email
mar-11	1.100.000	50.000
apr-11	1.250.000	82.000
mag-11	1.000.000	60.000
giu-11	950.000	65.000
lug-11	1.000.000	110.000
ago-11	800.000	46.000
set-11*	1.000.000	68.000
ott-11*	1.000.000	81.000

(\*) Dati indicativi

### 1.1.2I principali servizi INPS erogati dal CCM

Di seguito sono dettagliati i principali **servizi INPS** erogati dal CCM.

Servizi – INPS	
Servizio	Descrizione
<b>Servizio informativo generico</b>	I cittadini possono richiedere al CCM il servizio di assistenza informativa generale su tutti i servizi erogati dall'istituto
<b>Invio documentazione ai cittadini</b>	I cittadini possono richiedere al CCM, tramite telefono, fax, e-mail, <b>l'invio presso il proprio domicilio</b> di certificazioni relative alla propria posizione individuale, quali: <ul style="list-style-type: none"> <li>• CUD (assicurato o pensionato)</li> <li>• OBISM</li> <li>• Estratto contributivo dipendenti</li> <li>• Estratto pagamenti</li> <li>• Dettaglio rata pensione</li> </ul>
<b>Invio documentazione per lavoratori autonomi, agricoli, iscritti alla gestione separata</b>	I lavoratori autonomi, iscritti alla gestione separata e agricoli possono richiedere al CCM, tramite telefono, fax, e-mail, <b>l'invio di documentazione relativa alla propria posizione, quale:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estratto contributivo</li> <li>• Estratto versamenti</li> <li>• Estratto situazione debitoria</li> <li>• Tabelle contributive</li> <li>• Dati del modello F24</li> <li>• Contributi eccedente il minimale</li> <li>• Elenchi Trimestrali/Annuali</li> </ul>
<b>Iscrizione Casalinghe</b>	I cittadini di età compresa fra quella prevista dalle norme sull'avviamento al lavoro e i 65 anni di età, se svolgono lavoro domestico non retribuito in relazione a responsabilità familiari, senza vincoli di subordinazione possono presentare Domanda di Iscrizione al Fondo di Previdenza per le persone che svolgono lavori di cura non retribuiti derivanti da responsabilità familiari
<b>Stato Domanda</b>	I cittadini assicurati o pensionati, a carico dei fondi gestiti dall'Inps che hanno presentato domanda per Prestazioni erogate dall'Ente, possono rivolgersi al Contact Center tramite telefono, fax o email, per conoscere lo Stato di lavorazione della richiesta effettuata.

Servizi – INPS	
Servizio	Descrizione
<b>PIN</b>	Gli utenti iscritti ai fondi gestiti dall'Inps possono richiedere telefonicamente, via internet, via e-mail o tramite richiesta scritta trasmessa via fax, <b>il rilascio di un codice identificativo personale (PIN)</b> in modo tale da poter <b>accedere mediante web ad alcuni dei servizi dell'Istituto</b>
<b>Visualizzazione corrispondenza inps</b>	Gli utenti possono richiedere al CCM il <b>monitoraggio dello stato d'avanzamento della posta inviata dall'Istituto</b> . I destinatari finali della corrispondenza possono verificare lo stato di postalizzazione di missive a loro dirette, di un eventuale indirizzo errato e la motivazione in caso di inesito
<b>Agenda sedi</b>	Il servizio permette agli utenti di avere informazioni riguardo l'ubicazione territoriale delle sedi INPS e l'orario di apertura delle stesse
<b>Variatione indirizzo di residenza</b>	Gli Utenti possono <b>comunicare al CCM il nuovo indirizzo di residenza</b> da riportare sull'Archivio anagrafico unico (ARCA) dell'INPS. L'operatore, verificata la corrispondenza sull'archivio "anagrafe tributaria", effettua l'operazione di aggiornamento dell'indirizzo
<b>Agenda appuntamenti</b>	I cittadini possono <b>richiedere un appuntamento</b> con un funzionario della sede per esaminare la propria pratica
<b>Comunicazione assenze</b>	Il servizio permette ai dipendenti dell'Istituto di <b>effettuare la comunicazione di assenza per malattia non programmata</b> attraverso il <b>numero verde nazionale 800351351 dedicato</b> al cliente interno, entro i termini previsti dalla normativa
<b>Buoni lavoro occasionale</b>	I cittadini possono richiedere agli operatori del CCM informazioni e supporto riguardo il tema delle <b>Prestazioni Occasionali di tipo Accessorio</b>
<b>Indennità di disoccupazione e mobilità</b>	I cittadini possono richiedere al CCM di procedere all'acquisizione della richiesta di Disoccupazione/Mobilità oppure alla consultazione di una domanda precedentemente acquisita
<b>Segnalazioni variazioni contributive su estratto conto (FASE)</b>	I cittadini iscritti ai fondi gestiti dall'Inps possono rivolgersi al Contact Center Multicanale, tramite telefono, fax o e-mail, per segnalare eventuali anomalie sul proprio estratto conto, sia di tipo anagrafico, sia di tipo contributivo, e chiederne la rettifica. Il CCM provvede all'inoltro al back office dell'Inps delle richieste di modifica dei periodi assicurativi
<b>Iscrizione Gestione Separata</b>	Gli Utenti possono effettuare l'iscrizione alla gestione separata presso l'INPS direttamente tramite il CCM
<b>Iscrizione e variazione Lavoratori Domestici</b>	Gli Utenti possono effettuare l'iscrizione dei lavoratori domestici presso l'INPS e/o la variazione del rapporto di lavoro direttamente tramite l'operatore del CCM
<b>Domanda di cure balneo termali</b>	I cittadini possono richiedere al CCM di procedere all'acquisizione di una domanda di Cure Balneo Termali
<b>Assegno per il nucleo familiare</b>	I lavoratori possono fare domanda tramite il CCM per l'assegno al nucleo familiare, una prestazione a sostegno delle famiglie che dipende dal numero dei componenti il nucleo familiare, dal reddito del nucleo familiare e dalla tipologia del nucleo familiare
<b>Assegno integrativo</b>	Il lavoratore in mobilità che accetta un'offerta di lavoro a tempo pieno e indeterminato che comporta un inquadramento in un livello retributivo inferiore a quello corrispondente alle mansioni di provenienza può fare domanda tramite CCM per la corresponsione di un assegno integrativo mensile
<b>Ricostituzioni (supplementi, assegni familiari, documentali, contributiva, reddituali)</b>	L'utente può richiedere tramite CCM la ricostituzione della pensione che consiste in una variazione dell'importo della pensione determinata dall'accreditamento di contribuzione versata o dovuta per periodi anteriori alla decorrenza originaria della stessa
<b>Domande di pensione</b>	Il cittadino può effettuare direttamente al telefono la domanda di pensione di anzianità, pensione di vecchiaia, assegni sociali, assegni di invalidità, pensione di inabilità, reversibilità, Pensione di Invalidità specifica autoferrotranvieri, pensione di inidoneità al servizio Ferroviario in genere
<b>Congedo di maternità</b>	Il cittadino può effettuare la domanda per il congedo di maternità obbligatoria per i lavoratori dipendenti o per l'indennità di maternità per le lavoratrici autonome



Servizi – INPS	
Servizio	Descrizione
	direttamente al telefono
<b>Acquisizione Certificati medici di Malattia</b>	Il servizio permette ai medici di assolvere all’obbligo di trasmissione telematica dei certificati medici di malattia comunicando le informazioni necessarie all’operatore che le inserisce in procedura
<b>Verifica attestati di malattia</b>	Il datore di lavoro può verificare i dati presenti sull’attestato di malattia di un proprio dipendente chiamando il CCM
<b>Congedo parentale</b>	Il cittadino può effettuare la domanda per il congedo parentale per lavoratori dipendenti e autonomi direttamente al telefono
<b>Visite Mediche di Controllo</b>	Il datore di lavoro può richiedere l’invio di una visita medica di controllo per un dipendente direttamente tramite l’operatore del CCM
<b>Assegni familiari</b>	Il cittadino può effettuare domanda tramite CCM di assegni familiari (prestazione a sostegno delle famiglie di alcune categorie di lavoratori, il cui nucleo familiare abbia un reddito complessivo al di sotto dei limiti stabiliti annualmente dalla legge)
<b>Trattamento economico previdenziale per donatori di sangue/midollo</b>	Il lavoratore che cede il proprio sangue/midollo gratuitamente può fare domanda per il rimborso della retribuzione della giornata di riposo necessaria per la donazione
<b>Rimpatrio e trattamento di richiamo alle armi e soccorso alpino</b>	I lavoratori che vengono richiamati alle armi e i lavoratori che prestano attività di soccorso alpino possono fare domanda al CCM per la relativa indennità
<b>Assegni per congedo matrimoniale</b>	Il cittadino può effettuare domanda tramite CCM per un assegno che viene concesso in occasione di un congedo straordinario di 8 giorni per matrimonio
<b>Pagamento on line tramite POS Virtuale dei contributi</b>	Attraverso il CCM è possibile effettuare il pagamento dei contributi per i lavoratori domestici, per riscatti e per versamenti volontari utilizzando la carta di credito. La procedura permette anche la ristampa dei bollettini MAV

### 1.1.3 I principali servizi INAIL erogati dal CCM

Di seguito sono dettagliati i principali **servizi INAIL** erogati dal CCM.

Servizi INAIL	
Servizio	Descrizione
<b>Informazioni generali su prestazioni temporanee</b>	L’utente può chiamare il CCM per informazioni in materia di prestazioni temporanee quali ad esempio le modalità di pagamento, i termini per la presentazione della domanda, etc...
<b>Informazioni generali sulle rendite</b>	L’utente può chiamare il CCM per informazioni di carattere generale sulle rendite quali ad esempio i termini per la revisione, la rivalutazione, la normativa per i figli studenti, etc...
<b>Informazioni sugli adempimenti a carico delle aziende</b>	L’utente può chiamare il CCM per informazioni in merito agli adempimenti richiesti dall’Istituto alle Aziende. Il supporto erogato dal CCM è sia per gli adempimenti delle aziende nei confronti dei lavoratori sia per gli adempimenti delle aziende nei confronti dell’Istituto (es: Autoliquidazione, etc.).
<b>Informazioni sul Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC)</b>	L’utente può chiamare il CCM per informazioni in merito alla presentazione del DURC. Il supporto erogato sarà sia di tipo tecnico (es: informazioni sulle credenziali di accesso al sistema) sia di tipo normativo.
<b>Informazioni su incentivi e finanziamenti per interventi di prevenzione e sicurezza</b>	L’utente può chiamare il CCM per informazioni in merito al quadro normativo a supporto dei finanziamenti erogati dall’Istituto alle aziende per interventi a supporto della prevenzione e della sicurezza.

<b>Informazioni sull'assicurazione delle casalinghe</b>	L'utente può chiamare il CCM per informazioni in merito all'assicurazione delle casalinghe. Il supporto erogato sarà sia di tipo tecnico (es: modalità di accesso al sito, supporto per la registrazione) sia di tipo normativo.
<b>Informazioni su prestazioni ex SPORTASS</b>	L'utente può chiamare il CCM per informazioni in merito al quadro normativo dell'assicurazione obbligatoria per gli sportivi (ex SPORTASS).
<b>Ricerca Sedi</b>	Il servizio consente di ricercare gli indirizzi e gli orari di apertura delle sedi rivolgendosi direttamente agli operatori di CCM.
<b>Agenda Appuntamenti</b>	Il servizio consente all'utente di fissare un appuntamento con un funzionario dell'INAIL chiamando il CCM.
<b>Recupero PIN2</b>	Il servizio consente di rivolgersi direttamente agli operatori del CCM per richiedere, in caso di smarrimento, un nuovo codice PIN2. Il servizio prevede che il re-invio del codice sia tramite il canale email invece che quello di posta ordinaria.
<b>Variazione Indirizzo (Casalinghe)</b>	Il servizio consente all'utenza "Casalinghe" di comunicare la variazione dell'indirizzo di residenza chiamando il CCM.
<b>Supporto Percorsi formativi per RSPP e ASPP</b>	Il servizio consente di utilizzare il CCM per l'iscrizione ai percorsi formativi per RSPP e ASPP e per la successiva conferma della prenotazione effettuata.
<b>Inserimento DNA lavoro accessorio</b>	Il servizio consente di rivolgersi direttamente agli operatori del CCM per eseguire la comunicazione preventiva e le successive variazioni dei dati riguardanti le prestazioni occasionali accessorie.

## 2 OGGETTO DELLA FORNITURA

Al fine di monitorare le performance del CCM in termini di valutazione della Qualità del Servizio erogato, gli Enti intendono richiedere, a un soggetto terzo e indipendente, la fornitura di un servizio di **Mystery Audit**, focalizzato sulla verifica del livello di qualità dei servizi INPS/INAIL erogati dal CCM.

Tale verifica dovrà essere effettuata mediante **campagne di rilevazione** appositamente organizzate, focalizzate sui servizi erogati dagli Enti tramite il CCM anche in modalità multilingua (attualmente le lingue disponibili sono: *Italiano, Tedesco, Inglese, Francese, Arabo, Polacco, Spagnolo e Russo*).

In particolare, il servizio dovrà essere monitorato mediante attività di:

- **Mystery Call**: contatti tramite il canale telefonico 803.164 e il canale VOIP (strumenti Chiamaora e Skype) che il personale dell’Appaltatore effettuerà nel corso della normale operatività del CCM;
- **Mystery Mail**: richieste di servizi inviate utilizzando gli strumenti “INPS risponde” e “INAIL risponde” presenti sui siti dei rispettivi Enti.

Di seguito sono illustrate le specifiche del servizio richiesto.

### ***2.1 Ambiti di indagine e parametri di valutazione***

All’avvio di ogni campagna di rilevazione gli Enti e l’Appaltatore individueranno il perimetro oggetto di valutazione (sottoinsieme dei servizi INPS/INAIL erogati dal CCM), in considerazione di aspetti legati, ad esempio, *all’importanza del servizio dal punto di vista dell’utente, alla numerosità delle richieste, al periodo dell’anno, etc.*

Le analisi dovranno essere condotte in funzione di parametri sia qualitativi sia quantitativi, a **titolo esemplificativo e non esaustivo** di seguito si riporta l’elenco di alcuni degli aspetti che gli Enti intendono esplorare e valutare tramite il servizio oggetto della presente procedura. **Si richiede all’Appaltatore di integrare, già in sede di offerta tecnica, tale elenco sulla base della propria esperienza e dell’approccio metodologico che intende utilizzare nel corso della fornitura. Gli Enti si riservano la facoltà di integrare ulteriormente e/o modificare tale elenco nel corso dell’esecuzione contrattuale, a loro insindacabile giudizio e senza oneri economici aggiuntivi.**

#### **Aspetti Qualitativi (Phone Skills)**

- Accoglienza
- Ascolto
- Cortesia
- Empatia (assistenza premurosa e individualizzata per singolo soggetto)
- Correttezza, completezza e chiarezza delle informazioni
- Problem Setting (capacità di fornire suggerimenti, capacità di farsi carico delle richieste, capacità di effettuare delle domande mirate per individuare l'esigenza del cliente, etc.)
- Capacità di rassicurazione del cliente, ispirando fiducia e sicurezza
- Accessibilità ai servizi (possibilità di usufruire o meno dei servizi per problematiche tecniche)
- Qualità IVR (comprensione dei servizi offerti tramite IVR)
- Capacità di soddisfare esigenze del cliente con servizi automatici su IVR
- Rapidità nelle risposte
- Proattività
- Chiusura
- Tempestività delle prestazioni ricevute
- Capacità di soddisfare l'esigenze di utenti anziani e/o con disabilità.

### **Aspetti Quantitativi**

- Incidenza chiamate gestite in IVR (chiamate gestite in IVR/chiamate entranti al CCM)
- Incidenza chiamate distribuite da IVR verso code (chiamate distribuite da IVR verso code/chiamate entranti al CCM)
- Incidenza proposte di Call Back (Proposte di Call Back/chiamate distribuite da IVR verso code)
- Incidenza chiamate distribuite verso coda operatore (chiamate distribuite verso coda operatore/chiamate distribuite da IVR verso code)
- Incidenza chiamate risposte da operatore (chiamate risposte da operatore/chiamate passate in coda operatore)
- Incidenza chiamate risposte da operatore su totale entranti (chiamate risposte da operatore/chiamate entranti al CCM)

- Tempo di risposta IVR (Tempo medio intercorrente tra la composizione del numero 803164 e l’ascolto dell’IVR)
- Tempo di navigazione dell’IVR
- Average Hold Time (Tempo medio dalla chiamata all’803.164 alla risposta dell’operatore)
- Average Speed of Answer (Tempo medio dal passaggio in coda da IVR alla risposta dell’operatore)
- Average Talk Time (Tempo medio dalla risposta dell’operatore alla chiusura della chiamata in funzione della tipologia di servizio)
- Tempo di risposta alle mail (Tempo medio intercorrente tra l’invio della mail di richiesta e la ricezione della mail di risposta).

## **2.2 Articolazione del servizio**

Il servizio dovrà essere erogato mediante lo svolgimento di **campagne di rilevazione periodiche, ognuna costituita dalle seguenti fasi:**



- 1. Definizione perimetro e setting dei criteri di rilevazione**
- 2. Acquisizione e analisi dati**
- 3. Presentazione dei risultati e benchmarking**
- 4. Individuazione azioni correttive**

Si precisa che il prezzo unitario offerto dall’Appaltatore per i servizi di Mystery Call e Mystery Mail è da intendersi **comprensivo di tutte le attività** descritte nel presente documento.

### **2.2.1 Fase 1: Definizione perimetro e setting dei criteri di rilevazione**

In questa fase l’Appaltatore dovrà definire il quadro di riferimento, il piano di lavoro e le tecniche/strumenti da utilizzare per la rilevazione.

### **Attività**

- All'avvio di ogni campagna di rilevazione gli Enti individueranno, a partire dall'intero portafoglio di servizi INPS/INAIL erogati dal CCM (anche in modalità multilingua), il sottoinsieme che sarà oggetto di indagine (perimetro).
- L'Appaltatore individuerà e condividerà con gli Enti il numero rilevazioni (Mystery Call e Mystery Mail) che riterrà più idoneo, in base alle caratteristiche e alla numerosità dei servizi "in perimetro". Gli Enti avranno la facoltà di variare il numero di rilevazioni previsto dall'Appaltatore.
- L'Appaltatore individuerà il set di parametri di valutazione (qualitativi e quantitativi) da utilizzare, lo condividerà con gli Enti che potranno proporre eventuali modifiche/integrazioni.
- Ove disponibile, gli Enti forniranno all'Appaltatore la documentazione che descrive i servizi INPS/INAIL e relativi processi di erogazione, ivi compresa la documentazione utilizzata per formare gli Operatori impiegati presso il CCM. Al fine di comprendere in maniera esaustiva il contesto di riferimento, l'Appaltatore, qualora lo ritenga opportuno, potrà condurre delle interviste mirate con i referenti dei servizi degli Enti interessati.
- L'Appaltatore adatterà e contestualizzerà l'approccio metodologico proposto, in particolare definirà e comunicherà agli Enti i meccanismi di attribuzione dei punteggi (metriche) ai singoli parametri di valutazione;
- L'Appaltatore predisporrà gli strumenti e le tecniche da utilizzare per la rilevazione.

### **Prodotti attesi**

- Documento contenente l'approccio operativo proposto in termini di:
  - Ambito d'indagine
  - Numero di rilevazioni (Mystery Call e Mystery Mail)
  - Set di Parametri di valutazione
  - Strumenti, tecniche e metriche di rilevazione
  - Profili delle risorse coinvolte nella rilevazione
  - Pianificazione temporale della campagna di rilevazione.
  - Deliverables che saranno prodotti al termine delle rilevazioni e modalità di presentazione dei risultati.

### **2.2.2 Fase 2: Acquisizione e analisi dei dati**

L'appaltatore effettuerà la rilevazione della qualità dei servizi erogati dal CCM, secondo le modalità e nelle quantità concordate ad avvio campagna.

#### **Attività**

- L'Appaltatore procederà alle rilevazioni, in particolare:
  - effettuerà le chiamate (Mystery Call), sia tramite canale telefonico tradizionale sia tramite canale VOIP
  - formulerà i quesiti utilizzando gli strumenti “INPS risponde” e “INAIL risponde” che inoltreranno tali quesiti al CCM in forma di e-mail (Mystery Mail)
- L'Appaltatore registrerà tutte le Mystery Call e Mystery Mail (screenshot degli strumenti “INPS Risponde” e “INAIL Risponde” e relative mail di risposta inviate dal CCM), nel rispetto delle normative inerenti la tutela della privacy.
- L'Appaltatore analizzerà i dati raccolti e predisporrà appositi prospetti riepilogativi, funzionali alle successive analisi comparative.

#### **Prodotti attesi**

- Report contenente i dettagli della rilevazione, in particolare:
  - Mystery Call (Data della chiamata, Canale di accesso, Durata)
  - Mystery Mail (Data d'invio, data di ricezione della risposta)
- Supporto digitale contenente le registrazioni di tutte le Mystery Call effettuate e l'archivio di tutte le Mystery Mail inviate. Tali archivi dovranno essere opportunamente trattati nel rispetto delle normative inerenti la tutela della privacy.

### **2.2.3 Fase 3: Presentazione dei risultati e benchmarking**

In questa fase l'Appaltatore presenterà agli Enti i risultati ottenuti a seguito della rilevazione, insieme a una analisi di benchmarking delle *performance rilevate*.

### **Attività**

- L'Appaltatore organizzerà i dati raccolti e li presenterà secondo modalità condivise con gli Enti (tools e reportistica condivisi all'avvio della campagna).
- L'Appaltatore condurrà un benchmarking attraverso la comparazione dei livelli qualitativi riscontrati rispetto a un campione di riferimento, a tale scopo dovrà individuare, in accordo con gli Enti e a partire dalla propria Banca Dati, un insieme significativo di realtà paragonabili (per dimensioni, caratteristiche e volumi) al CCM degli Enti.

### **Prodotti attesi**

- Relazione dettagliata e illustrativa dei risultati ottenuti e dell'analisi di benchmarking prodotta.

## **2.2.4 Fase 4: Individuazione azioni correttive**

Sulla base delle rilevazioni effettuate e dell'attività di benchmarking l'Appaltatore dovrà produrre un documento dettagliato, che descriverà tutte le azioni da intraprendere per migliorare la qualità del servizio, sia in relazione a specifiche criticità riscontrate (KPI rilevati sotto il livello di adeguatezza desiderato) sia, più in generale, in relazione a possibili interventi evolutivi da condurre sull'intero modello di funzionamento del CCM.

### **Attività**

- L'Appaltatore individuerà gli elementi di criticità e le possibili azioni correttive;
- L'Appaltatore individuerà eventuali aree di miglioramento del servizio adottando una logica evolutiva.

### **Prodotti attesi**

- Documento descrittivo delle azioni di miglioramento da intraprendere;
- Piani operativi in cui si indicano i tempi e le modalità di implementazione delle azioni migliorative prospettate.



### **3 MODALITÀ E TEMPI DI EROGAZIONE DELLA FORNITURA**

I servizi oggetto della fornitura avranno la durata di **36 mesi** a partire dalla data di sottoscrizione del contratto. In tale arco temporale l'Appaltatore potrà condurre **al più 12 campagne di rilevazione su base indicativamente trimestrale**. Ogni campagna dovrà interessare **tutte le fasce di operatività** del CCM: *dal Lunedì al Venerdì 8:00/20:00 Sabato 8:00/14:00*.

Gli Enti stimano che la durata di ogni campagna di rilevazione sarà **approssimativamente di 21 giorni**. **In funzione di specifiche esigenze, gli Enti e l'Appaltatore potranno concordare durate differenti.**

#### ***3.1 Elementi quantitativi della fornitura***

Si riportano, di seguito, per ognuno dei servizi richiesti, i parametri dimensionali che consentono di stimare l'effort connesso alla loro erogazione.

Le informazioni quantitative sono presuntivamente riferite ad una singola campagna di rilevazione e distinte per singolo Ente.

#### **Mystery Call**

- Numero di chiamate da effettuare (tramite i canali precedentemente descritti) nell'ambito di ogni campagna: **al più 7.900** di cui 7.300 a favore dell'INPS e 600 a favore dell'INAIL.
- Durata media delle singole chiamate: **circa 6,5 minuti** (escluso ACW).

#### **Mystery Mail**

- Numero di richieste effettuate tramite gli strumenti "INPS risponde" e "INAIL risponde" nell'ambito di ogni campagna: **al più 3.800** di cui n. 3.500 a favore dell'INPS e n. 300 a favore dell'INAIL.

Per la corretta erogazione della fornitura gli Enti si impegnano a:

- Partecipare a riunioni preliminari, per concordare con gli Enti i servizi da esaminare e i parametri da misurare.
- Fornire, ove disponibile, la documentazione illustrativa dei servizi e dei relativi processi di erogazione.

I costi relativi alla creazione e gestione di utenze e-mail intestate agli operatori addetti all'erogazione del servizio di Mystery Mail sarà **a carico dell'Appaltatore**.

In applicazione del principio di sinergia istituzionale operante nel settore della previdenza pubblica ai sensi dell'art. 1, commi 7° e ss., della l. n. 247 del 24 dicembre 2007, l'Appaltatore si impegna ad erogare servizi simili a quelli sopra descritti, a favore di altri enti che dovessero fare formale richiesta alla Stazione Appaltante, nella misura massima pari al 20% delle quantità sopra indicate per INPS e INAIL.

### ***3.2 Svolgimento e modalità di erogazione del servizio***

Le attività oggetto del servizio saranno svolte prevalentemente presso le sedi dell'Appaltatore; eventuali costi di trasferimento e soggiorno del personale, legati ad attività da svolgere presso le sedi degli Enti, saranno a totale carico dell'Appaltatore.

L'Appaltatore dovrà mettere a disposizione risorse qualificate, per una perfetta esecuzione del servizio e dovrà provvedere al coordinamento e all'organizzazione delle attività effettuate presso le proprie sedi.

Tutta la documentazione prodotta dall'Appaltatore dovrà essere redatta in lingua italiana.

Per l'espletamento del servizio, gli Enti metteranno a disposizione dell'Appaltatore la documentazione necessaria. In particolare saranno forniti i materiali didattici utilizzati per la formazione degli operatori del CCM ed una serie di quesiti predisposti per il monitoraggio e la verifica dell'apprendimento.

L'Appaltatore non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione, ricevuta o prodotta nell'ambito della fornitura, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

### ***3.3 Referente unico dell'Appaltatore***

L'Appaltatore dovrà comunicare agli Enti, prima della stipula del contratto, il nominativo del proprio rappresentante, designato quale responsabile delle attività contrattuali e del coordinamento delle stesse.

Sarà cura del Referente Unico dell'Appaltatore verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali, curando in particolare il rispetto dei tempi e delle modalità di consegna degli output previsti.

### **3.4 Responsabile del progetto**

L'Appaltatore dovrà indicare una figura di riferimento, che può rientrare nell'ambito delle risorse individuate per lo svolgimento delle attività, che avrà funzioni di Responsabile di Progetto e che ne garantirà, in collaborazione con il personale degli Enti (Direttori di esecuzione), la gestione operativa dall'inizio fino alla conclusione.

L'Appaltatore dovrà nominare il Responsabile di Progetto entro dieci giorni dalla data della comunicazione dell'avvenuta aggiudicazione, gli Enti avranno facoltà di esaminare la risorsa messa a disposizione per verificarne la generale idoneità a svolgere quanto richiesto.

La gestione del progetto dovrà garantire:

- il coordinamento delle attività svolte dal personale del Appaltatore;
- il rispetto degli standard forniti dagli Enti;
- il perseguimento ed il raggiungimento degli obiettivi, nei tempi e nei modi stabiliti.

A tale scopo, il responsabile di progetto dell'Appaltatore dovrà assicurare le seguenti attività:

- verifica dell'aderenza agli standard forniti dagli Enti stessi;
- partecipazione a riunioni di verifica ed avanzamento, per la valutazione dello stato delle attività del progetto;
- verifica del rispetto delle modalità operative definite dagli Enti.

### **3.5 Personale degli Enti**

Gli Enti nomineranno uno o più "Direttori dell'esecuzione" come meglio specificato nello Schema di contratto allegato al Disciplinare di gara.

### **3.6 Riservatezza**

Il contratto prevederà clausole di tipo "Non Disclosure Agreement" (NDA) per garantire la necessaria riservatezza e la non diffusione delle informazioni da parte del personale dell'Appaltatore nel corso dell'attività prevista.

In ogni caso, dovrà essere garantita dall'Appaltatore la più scrupolosa osservanza delle norme vigenti in tema di Privacy e trattamento dei Dati Personali: **allo scopo, l'Appaltatore darà indicazione, in sede di Offerta Tecnica, delle modalità di trattamento dei Dati che intenderà adottare nel corso dell'erogazione del servizio.**

### **3.7 Modalita' di rendicontazione dei servizi**

L'Appaltatore verrà retribuito **in base ai volumi effettivamente erogati** e sulla **base dei prezzi unitari offerti in corrispondenza** dei singoli servizi.

A tale scopo, a conclusione di ogni campagna di rilevazione, l'Appaltatore dovrà produrre appositi report di consuntivazione che dovranno riportare, per ognuno dei servizi (Mystery Call, Mystery Mail), **almeno** le seguenti informazioni:

- Data e ora di svolgimento (oppure, nel caso di Mystery Mail, data e ora d'invio e ricezione della Mystery Mail)
- Durata

**La struttura dei report e le informazioni che l'Appaltatore dovrà produrre in sede di rendicontazione saranno condivise con gli Enti all'avvio della Fornitura.**

Relativamente al servizio di Mystery Call e Mystery Mail sarà, inoltre, richiesto all'Appaltatore di registrare tutte le Mystery Call e archiviare tutte le Mystery Mail e di consegnarle in sede di rendicontazione (su supporto digitale).

### **3.8 Key Performance Indicator del servizio offerto**

I KPI che verranno misurati nell'ambito della erogazione del servizio offerto dall'Appaltatore sono riassunti nella seguente tabella.

<b>KPI</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Soglia</b>	<b>Penale</b>
<i>Impostazione campagna – KPI01</i>	Definizione perimetro e setting dei criteri di rilevazione	Entro <b>10 gg</b> lavorativi dalla riunione di start up con gli Enti	<b>1‰</b> del valore contrattuale annuo netto, per ogni giorno di ritardo
<i>Presentazione benchmark – KPI02</i>	Presentazione dei risultati e benchmarking	Entro <b>10 gg</b> lavorativi dal termine delle campagne di rilevazione (Fase 2)	<b>1‰</b> del valore contrattuale annuo netto, per ogni giorno di ritardo
<i>Azioni correttive – KPI03</i>	Individuazione azioni correttive	Entro <b>10 gg</b> lavorativi a seguire la presentazione dei risultati della Fase 3	<b>1‰</b> del valore contrattuale annuo netto, per ogni giorno di ritardo