



S.p.a. Autovie Venete

SERVIZIO DI INFORMAZIONE SUL TRAFFICO

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

NORME TECNICHE

Servizio di

SERVIZIO DI INFORMAZIONE SUL TRAFFICO

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO - NORME TECNICHE

Si raccomanda al concorrente l'attenta lettura delle presenti Norme Tecniche in quanto costituiscono "lex specialis" di gara integrando le disposizioni del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. relative al rapporto tra la Stazione appaltante e l'Operatore economico nella fase di esecuzione del contratto.

INDICE

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO – NORME TECNICHE	1
1. PREMESSA	4
1.1. Definizioni	4
1.2. Descrizione dell'attuale servizio sul traffico	5
1.2.1. Contenuti	5
1.2.2. Modalità operative del servizio	7
1.2.3. Modalità operative del servizio – il Notiziario sul traffico	7
1.2.4. Modalità operative del servizio – il Call Center	8
1.2.5. Dimensione del Servizio - Livelli di Servizio (SLA)	9
2. OGGETTO DEL SERVIZIO	11
2.1. Servizio di informazione sul traffico tramite Notiziario	11
2.1.1. Descrizione e requisiti del servizio	11
2.1.2. Piano di Esecuzione del servizio di informazione sul traffico tramite Notiziario	12
2.2. Servizio di Call Center	12
2.2.1. Descrizione e requisiti del servizio	13
2.2.2. Chiamate in uscita	15
2.2.3. Piano di Esecuzione del servizio di Call Center	16
2.3. Sedi operative per l'erogazione dei servizi	16
2.4. Sedi operative per l'erogazione dei servizi	Errore. Il segnalibro non è definito.
3. INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI	16
3.1. Servizi di connettività	17
3.2. Lettura degli eventi provenienti dalla Centrali Operative via Datex2	18
3.3. Sistema di Centrale Telefonica con funzioni CTI/ACD/IVR/TTS	18
3.4. Postazione multimediale operatore	19
3.5. Sistema di Customer Relationship Management (CRM)	19
3.6. Sistema di KM (Knowledge Management)	20
4. TEAM DI LAVORO - PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI	20
4.1. Figure di riferimento	21
4.2. Formazione del personale adibito al servizio	23
4.2.1. Formazione specifica da parte della Stazione Appaltante in fase di avvio del servizio	23
4.2.2. Formazione di base e formazione specifica predisposta dall'Appaltatore	24
4.2.3. Formazione permanente – attività di aggiornamento e follow up	25
4.3. Responsabile del servizio	25
5. SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO	25
5.1. Stipula del Contratto e presa in carico del servizio	25
5.2. Verifica di conformità e inizio attività	26
5.3. Termine del servizio	26
6. SISTEMI DI MONITORAGGIO, REPORTISTICA e LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)	26
6.1. Monitoraggio e Reportistica	26
6.2. Livelli di Servizio (SLA)	27
6.3. Penali	29
7. ALLEGATI	30
7.1. Allegato I - Schema di Notiziario	30
7.2. Allegato II - Gestione del contatto telefonico (diagramma di flusso)	31
7.3. Allegato III - Sistema CRM (struttura analitica delle informazioni da tracciare)	32

1. PREMESSA

Nel presente Capitolato vengono definite le prestazioni oggetto del servizio di informazione sul traffico e la viabilità rivolto alla Clientela transitante sulla rete autostradale del Nord Est Italia, da erogare attraverso:

- a. la **produzione di un notiziario sul traffico** (da trasmettere sulle emittenti radiofoniche, televisive e portali web convenzionati con S.p.A. Autovie Venete);
- b. l'erogazione **di informazioni sul traffico per il tramite di un Call Center**.

1.1. Definizioni

Si riportano i termini e gli acronimi utilizzati:

Operatore di Call Center	Risorsa umana preposta alla gestione del contatto telefonico pervenuto al numero verde 800 99 60 99.
Cliente/Utente o Chiamante	Soggetto pubblico o privato che contatta il Call Center.
Call Center	Insieme di risorse umane e strumentali preposte alla gestione del primo contatto con il Cliente.
Contatto	L'interazione telefonica, o nelle altre modalità descritte nel Capitolato, da parte del Cliente con il Call Center.
Centrale Telefonica/Centralino	Impianto telefonico in grado di smistare le chiamate su una pluralità di linee interne o esterne.
ACD	Automatic Call Distribution Funzionalità di commutazione che permette di processare chiamate distribuendole a gruppi di linee. Sistema utilizzato dal Call Center per instradare, in modo efficace, tutte le chiamate in ingresso verso un insieme di operatori, verso sistemi di risposta automatica (IVR) o verso altri terminali di ricezione.
IVR	Interactive Voice Response. Sistema capace di recitare informazioni ad un chiamante interagendo tramite tastiera telefonica DTMF (Dual-tone multi-frequency o Multifrequenza). Si parla anche di servizio IVR o albero di navigazione IVR.
TTS	Text To Speech. Sistemi di sintesi vocale per di convertire il testo in parlato riproducendo artificialmente la voce umana.
FTP	File Transfert Protocol.
FTP server	Software che permette di accettare connessioni in entrata e di comunicare con un client attraverso il protocollo FTP. Il computer remoto utilizza un altro software, detto client FTP, che invia al server le richieste di trasferimento.
DATEX	Il protocollo di codifica nativo delle informazioni sul traffico impiegato per scambiare informazioni di traffico "professionali".

SLA	Service Level Agreement. Accordo sul livello del servizio: elementi che regolano i termini qualitativi ed i livelli di servizio richiesti.
CTI	Computer Telephony Integration. Tecnologia che permette interazioni tra un telefono e un computer consentendone il coordinamento integrato. Le informazioni relative al
	chiamante possono essere visualizzate sul monitor del computer di un operatore telefonico in un call center, consentendo di fornire supporto, informazioni o assistenza al Chiamante.
CRM	Customer Relationship Management (Gestione delle relazioni con i Clienti). SISTEMA o INTERFACCIA CRM: Sistema informatico volto al tracciamento e alla registrazione su apposito database di tutte le interazioni dei Clienti con il Call Center.
KM	Knowledge Management (Gestione della Conoscenza). L'insieme dei processi che consentono la raccolta, la condivisione, l'utilizzo e la gestione delle informazioni necessarie all'Operatore di Call Center per rispondere alle richieste del Cliente.
Manuale dell'Operatore di Call Center	Raccolta che reca le informazioni di base necessarie a una prima comprensione della materia oggetto del servizio di Call Center e ad un orientamento pratico per la risposta al Cliente. I contenuti del Manuale dell'Operatore di Call Center costituiscono la base per lo sviluppo della Knowledge Management (KM) interna.
CRI/Centrale Operativa	Centro Radio Informativo. Centro di controllo del traffico. Gestisce le attività di soccorso e di assistenza in autostrada, segnalando le necessità di intervento agli Enti preposti ed agendo anche direttamente laddove ciò sia necessario; monitora le variazioni dei volumi di traffico e gli eventi anomali del sistema autostradale.

1.2. Descrizione dell'attuale servizio sul traffico

1.2.1. Contenuti

S.p.A. Autovie Venete, gestisce un servizio di informazione sul traffico denominato 'VIAGGIANDO' (d'ora in poi solo VIAGGIANDO) sulle tratte autostradali e stradali, di seguito riportate, in concessione e gestione alla medesima S.p.A. Autovie Venete, ad Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova S.p.A. e a Concessioni Autostradali Venete (CAV):

- A4 Venezia - Trieste
- A4 Brescia – Padova
- A4 Passante di Mestre
- A4 Venezia-Padova
- A23 Palmanova - Udine Sud
- A28 Portogruaro - Conegliano
- A31 Rovigo - Piovene Rocchette
- A34 Villesse - Gorizia
- A57 Tangenziale di Mestre
- Tangenziale Sud di Udine
- Tangenziale Sud di Verona
- Tangenziale Est di Verona

- Tangenziale Nord di Padova
- Tangenziale di Limena
- Tangenziale Sud di Vicenza
- Raccordo esterno del casello di Brescia Est
- Variante di Lonato
- Bretella per l'aeroporto Marco Polo di Venezia (Tessera)

Per una più completa informazione, il servizio fornito da VIAGGIANDO integra le notizie sulla viabilità, da trasmettere nei Notiziari e da erogare al Cliente che contatta il Call Center, con i dati traffico pubblicati nei siti internet anche di altre Concessionarie autostradali interconnesse e tramite il contatto telefonico diretto con i rispettivi centri di informazione sul traffico.

VIAGGIANDO, pertanto, dà informazioni sul traffico e sulla percorribilità anche dei tratti autostradali interconnessi con la rete di competenza gestiti da Autostrade per l'Italia S.p.A.:

- A4 Brescia - Milano
- A23 Udine Sud - Ugovizza Tarvisio
- A27 Venezia - Belluno
- A13 Padova - Bologna

Per arricchire, ulteriormente, il servizio con le informazioni pertinenti la fascia confinaria, sono stati attivati accordi e collaborazioni transfrontalieri con gli Enti gestori delle reti viarie situate nelle adiacenze oltre confine della competenza di Autovie Venete (Austria, Slovenia, Croazia e Ungheria).

VIAGGIANDO attualmente rilascia le informazioni sul traffico attraverso i seguenti canali divulgativi:

- notiziari radiofonici trasmessi su emittenti convenzionate
- Call Center al numero verde gratuito 800 99 60 99
- sito internet: www.infoviaggiando.it
- App: infoviaggiando

Il Call Center VIAGGIANDO è attualmente contattabile tutti i giorni dell'anno telefonando da tutto territorio nazionale al numero verde gratuito 800 99 60 99 attivo dalle ore 7.00 alle ore 22.00 con operatori che rispondono in italiano inglese e tedesco. Fornisce informazioni non solo relative al traffico in tempo reale ma anche previsioni di traffico, cantieri attivi e programmati, limitazioni alla circolazione, condizioni atmosferiche e previsioni meteo, pedaggi e metodi di pagamento, aree di servizio, percorsi alternativi.

Nell'orario diurno (dalle ore 7.00 alle ore 22.00) il Cliente che contatta il Call Center, attraverso un sistema di centrale telefonica con servizio IVR, può scegliere se parlare direttamente con un operatore o ascoltare il Notiziario sul traffico prodotto da VIAGGIANDO.

Nell'orario notturno dalle ore 22.00 alle ore 7.00 del giorno successivo, contattando il numero verde gratuito 800 99 60 99, il Cliente può ascoltare da un risponditore automatico con sintetizzatore vocale (centrale telefonica con servizio IVR) le informazioni sul traffico in tempo reale di competenza di S.p.A. Autovie Venete, Concessioni Autostradali Venete (CAV) e Società Brescia Verona Vicenza Padova S.p.A.

VIAGGIANDO, inoltre, raccoglie e trasmette alle Concessionarie autostradali segnalazioni e suggerimenti dei Clienti allo scopo di risolvere, al più presto, eventuali eventi emergenziali e non solo.

VIAGGIANDO, infine, si occupa di fornire alla Clientela le prime informazioni utili alla risoluzione di un sollecito di pagamento generato da un "Rapporto Mancato Pagamento Pedaggio" (RMPP) per un transito autostradale non andato a buon fine.

1.2.2. Modalità operative del servizio

VIAGGIANDO eroga l'informazione principalmente attraverso i seguenti strumenti informativi:

- Notiziario sul traffico
- Call Center dedicato - numero verde gratuito 800 99 60 99

1.2.3. Modalità operative del servizio - Notiziario sul traffico

VIAGGIANDO produce un Notiziario con le informazioni del traffico in tempo reale che viene trasmesso con cadenza oraria, a partire dalle ore 06.30 fino alle ore 22.00 tutti i giorni dell'anno, su emittenti radiofoniche con copertura territoriale importante.

La messa in onda sulle emittenti convenzionate avviene nei tempi di trasmissione previsti dal palinsesto di ciascun network.

Attualmente le emittenti radiofoniche convenzionate sono:

- Radio Padova
- Easy Network
- Radio Vicenza
- Radio Capodistria
- Inforadio Vicenza (web radio)
- Radio Bella e Monella
- Radio Pico
- Cafè Tv24
- Radio Studio Nord
- Radio Piper
- Radio Viva
- Radio Tele Venezia
- Radio Cafè
- Radio Stereo Città

Il Notiziario radio viene prodotto su file in formato audio mp3. Viene registrato ogni volta che la situazione del traffico si modifica in maniera significativa.

Una volta registrato, il file audio viene inviato, tramite protocollo FTP, oltre che alle emittenti radiofoniche convenzionate anche al sistema di centrale telefonica del numero verde gratuito 800 99 60 99 e al sito internet www.infoviaggiando.it.

Pertanto, pochi secondi dopo la realizzazione del Notiziario, è possibile ascoltarlo contattando il Call Center al numero verde gratuito 800 99 60 99, navigando sul sito internet www.infoviaggiando.it o utilizzando la App infoviaggiando.

Inoltre, a richiesta della Società, il Notiziario dovrà poter essere predisposto anche in modalità video mp4 così da poter essere distribuito ai vari network televisivi ne facciano richiesta.

Attualmente è in corso una collaborazione con l'emittente televisiva **Telefriuli** che prevede un appuntamento telefonico quotidiano, dal lunedì al venerdì alle ore 7.00 del mattino, con la diretta sugli aggiornamenti del traffico.

1.2.4. Modalità operative del servizio - Call Center

Il Call Center è contattabile al numero verde gratuito 800 99 60 99 tutti i giorni dell'anno con le seguenti modalità:

- Tutti i giorni, H24 con servizio di IVR;
- Tutti i giorni, dalle ore 7.00 alle ore 22.00 con la presenza di operatori.

Dalle ore 7.00 alle ore 22.00 il Cliente che contatta telefonicamente il numero verde attraverso un sistema di centrale telefonica può opzionalmente scegliere di ascoltare il Notiziario sul traffico aggiornato o parlare direttamente con un operatore. Durante il servizio diurno è sempre prevista la presenza di operatori che, in conformità a direttive e procedure, monitorano le segnalazioni sull'andamento del traffico sia tramite appositi applicativi software che mediante le comunicazioni con i previsti canali, archiviandole in predisposti archivi informatici.

Gli operatori rispondono alla Clientela in italiano, inglese e tedesco fornendo notizie sul traffico in tempo reale ma anche su altre tematiche correlate all'infrastruttura autostradale.

L'operatore di Call Center:

- monitora la situazione sul traffico sulle tratte autostradali di competenza attraverso un collegamento diretto tramite piattaforma tecnologica (protocollo Datex2) con le Centrali Operative delle Società coinvolte nel servizio (Autovie Venete, Concessioni Autostradali Venete e Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova);
- integra l'informazione da erogare mediante la consultazione dei canali pubblici ufficiali della Concessionarie autostradali interconnesse;
- completa l'informazione con le previsioni sul traffico, i lavori in corso, le limitazioni alla circolazione, le condizioni atmosferiche;
- rilascia informazioni anche su pedaggi, metodi di pagamento, aree di servizio di competenza, percorsi alternativi;
- riceve le segnalazioni dalla Clientela o da terzi di ogni evento o turbativa alla viabilità archiviando i dati in appositi applicativi e segnalandone alla competente struttura la necessità di intervento;
- fornisce i riferimenti e le indicazioni utili per inoltrare gli eventuali reclami alle Concessionarie di riferimento
- gestisce prontamente le richieste di soccorso indirizzando le medesime verso la Centrale Operativa della Concessionaria autostradale di competenza;
- rende una prima assistenza alla Clientela destinataria di un sollecito di pagamento da parte dell'autostrada;
- nell'ambito delle infrastrutture autostradali e stradali fornisce alla Clientela i riferimenti telefonici da contattare per le richieste non di competenza;
- risponde su qualsiasi altro argomento di pertinenza autostradale.

L'operatore può accedere ai dati necessari all'espletamento del servizio attraverso una postazione multimediale CTI (Computer Telephony Integration) predisposta in modo tale da consentirgli di rilasciare l'informazione al Cliente in tempi rapidi con completezza di contenuti.

Il flusso del servizio telefonico è attivato da una chiamata al numero verde da parte del Cliente.

Qualora il Cliente scelga di parlare con un operatore la chiamata viene instradata al primo disponibile. In caso non ci siano operatori disponibili la chiamata viene inoltrata verso il sistema di risposta automatica IVR (Interactive Voice Response), che comunica al Cliente l'indisponibilità temporanea degli operatori.

Dalle ore 22.00 alle ore 7.00 del mattino del giorno successivo (servizio notturno) entra in funzione un risponditore automatico che mediante un sintetizzatore vocale (funzionalità TTS) consente al Cliente di selezionare la tratta autostradale di interesse per ascoltare la situazione del traffico in tempo reale (solo per le tratte gestite da S.p.A. Autovie Venete, Concessioni Autostradali Venete (Cav) e Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova S.p.A.).

1.2.5. Dimensione del Servizio - Livelli di Servizio (SLA)

Dati relativi all'attuale servizio di informazione sul traffico attraverso il Notiziario:

Numero minimo di notiziari registrati e inviati a canali divulgativi (emittenti, sito internet e centrale telefonica):

- quotidianamente tra le ore 06.30 e le ore 22.00: **16**
- settimanalmente: **112**
- mensilmente: **480**

il Notiziario viene registrato ogni volta che interviene una modificazione significativa della situazione traffico (ad es.: incidente, lunghe code, autostrada chiusa, risoluzioni di precedenti eventi comunicati, ecc.)

Dati relativi all'attuale servizio di Call Center:

- numero di chiamate/mese medie gestite: 2000
- durata media del contatto telefonico per informazioni sul traffico: 1 minuto 30 secondi
- durata media del contatto telefonico per informazioni su metodi di pagamento: 3 minuti
- percentuale di chiamate gestite: 97%
- tempo di attesa medio: 11 secondi
- percentuale media di contatti verso l'operatore: 75%
- percentuale media di contatti per l'ascolto del notiziario: 25%

Nelle Tabelle seguenti vengono riepilogati i flussi di traffico telefonico pervenuti al Call Center nel 2017 relativamente alla distribuzione stagionale delle chiamate, e nel periodo novembre 2017 - aprile 2018 per quanto concerne la distribuzione per fascia oraria.

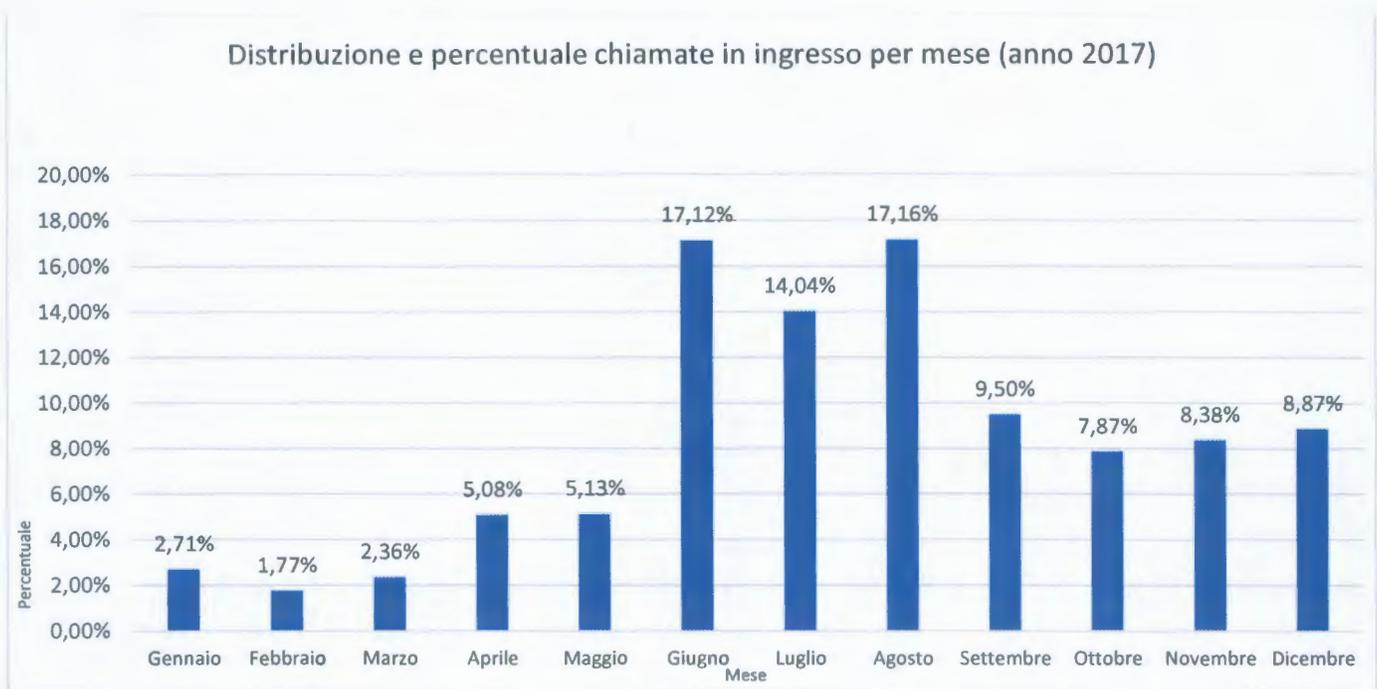


Tabella n. 1 - Distribuzione e percentuale delle chiamate in ingresso per mese (anno 2017)

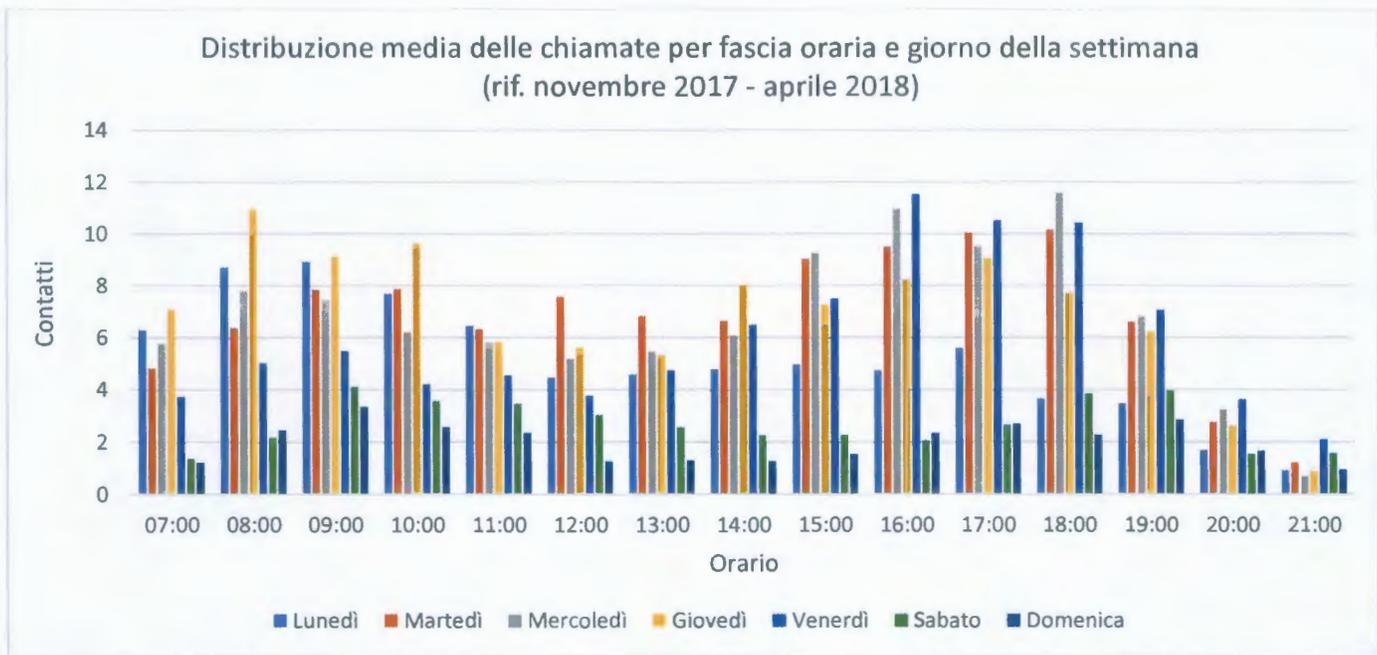


Tabella n. 2 - Distribuzione media delle chiamate per fascia oraria e giorno della settimana (riferimento novembre 2017 - aprile 2018)

Sul totale dei contatti verso l'operatore si segnala che:

- il 80% di contatti si riferisce a richieste di informazioni sulla situazione del traffico;
- il 20% di contatti si riferisce a richieste di assistenza da parte dei Clienti destinatari di sollecito di pagamento per un transito autostradale non andato a buon fine e, più genericamente, a richieste di informazioni sui metodi di pagamento del pedaggio.

2. OGGETTO DEL SERVIZIO

Di seguito la descrizione delle prestazioni oggetto del servizio.

Se non diversamente specificato di seguito nel presente documento, le caratteristiche del servizio così come descritte nelle Premesse si intendono valide e confermate come requisiti prestazionali a carico dell'Appaltatore.

L'Appaltatore dovrà erogare le prestazioni richieste garantendo che la loro realizzazione rispetti i requisiti richiesti, i livelli di servizio (SLA), le modalità operative e le caratteristiche funzionali delineati nel presente documento, pena l'applicazione della relativa penale.

2.1. Servizio di informazione sul traffico tramite Notiziario

L'Appaltatore dovrà produrre un Notiziario sulla viabilità e il traffico in tempo reale in formato audio mp3 o comunque in un formato audio compatibile con i sistemi informatici delle emittenti radiofoniche e televisive convenzionate indicate dalla Stazione Appaltante.

Inoltre, a richiesta della Società, il Notiziario dovrà poter essere predisposto anche in modalità video mp4 (o analogo) così da poter essere distribuita ai vari network televisivi ne facciano richiesta.

2.1.1. Descrizione e requisiti del servizio

Il Notiziario sarà aggiornato alla situazione del traffico del momento e inviato attraverso protocollo FTP ai previsti canali divulgativi:

- emittenti radiofoniche e televisive convenzionate
- sistema di centrale telefonica
- sito internet: www.infoviaggiando.it

Il Notiziario, opportunamente confezionato per essere riprodotto in maniera chiaramente intellegibile attraverso i canali di diffusione sopra elencati, dovrà essere pronto per la messa in onda completo di sigla iniziale (che identifichi il servizio e la denominazione del marchio VIAGGIANDO) e di sigla finale (che riporti i committenti). L'erogazione del servizio dovrà avvenire nel rispetto del seguente orario e con le seguenti modalità:

- Tutti i giorni dalle ore 6.30 alle ore 22.00
- Numero minimo di notiziari: 16 (uno all'ora)

L'Appaltatore dovrà mettere a disposizione del servizio un operatore o uno speaker e idonea strumentazione hardware e software (cabina di registrazione) per la registrazione e l'invio del Notiziario in formato audio e video con standard qualitativi adeguati per essere riprodotto in maniera chiaramente intellegibile attraverso i canali divulgativi prestabiliti.

Il primo Notiziario della giornata dovrà essere redatto e registrato entro le ore 06.50 del mattino per essere inviato ai canali divulgativi predisposti.

Il Notiziario dovrà essere redatto secondo lo schema allegato al presente documento (Allegato I - Schema di Notiziario)

Durata media di un Notiziario sul traffico standard: 1 minuto.

Una durata massima del Notiziario sul traffico dovrà essere concordata con le emittenti media (radiofoniche e televisive) convenzionate con la Stazione Appaltante.

In caso di modificazioni significative della situazione del traffico, secondo un disciplinare procedurale prefissato con la Stazione Appaltante, il Notiziario dovrà essere riprodotto con gli aggiornamenti intervenuti e rispedito ai canali divulgativi previsti.

Nelle giornate in cui ci fossero molteplici variazioni della situazione del traffico, l'Appaltatore dovrà garantire la produzione di almeno 3 notiziari l'ora (uno ogni venti minuti).

Il Notiziario sul traffico dovrà essere completato con notizie sui cantieri di lavoro, con eventuali informazioni riguardanti le Aree di servizio di competenza, con le previsioni traffico (soprattutto nel periodo degli esodi estivi), con la segnalazione di manifestazioni potenzialmente in grado di generare ostacoli alla viabilità, e con ogni altra informazione utile per chi utilizza l'infrastruttura autostradale.

Potranno, inoltre, essere inseriti nel Notiziario comunicazioni, da concordare con la Stazione Appaltante, sulla sicurezza stradale e consigli pratici per chi si mette in viaggio.

La Stazione Appaltante, qualora ne ravvisasse l'esigenza o l'urgenza, si riserva la possibilità di richiedere all'Appaltatore l'inserimento di ulteriori contenuti specifici nel Notiziario da trasmettere.

L'Appaltatore in sede di offerta dovrà indicare il luogo in cui intende espletare il servizio di informazione sul traffico tramite Notiziario.

Dovrà, inoltre, predisporre un'infrastruttura tecnologica, con i requisiti di cui al punto 3. del presente documento, capace di ricevere le informazioni sul traffico, attraverso protocollo Datex2, dalle Centrali Radio Informative (CRI) di Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova S.p.A., di S.p.A. Autovie Venete, di Concessioni Autostradali Venete (CAV) ed eventualmente di soggetti o concessionarie autostradali in convenzione.

2.1.2. Piano di Esecuzione del servizio di informazione sul traffico tramite Notiziario

Nell'Offerta Tecnica dovrà essere descritto dettagliatamente il Piano di Esecuzione per l'allestimento in opera del servizio di informazione sul traffico tramite Notiziario, piano che, in ogni caso, dovrà prevedere successive ed eventuali rimodulazioni operative, da stabilire d'intesa con la Stazione Appaltante, a costi invariati.

2.2. Servizio di Call Center

L'Appaltatore dovrà approntare una struttura operativa servita da un sistema di Centrale Telefonica agganciata al numero verde gratuito 800 99 60 99, attivo 24 ore su 24, configurata in modalità diverse a seconda dell'orario di servizio:

- tutti i giorni dalle ore 7.00 alle ore 22.00 con possibilità per il Cliente di ascoltare il Notiziario sul traffico aggiornato o di parlare direttamente con un operatore di Call Center;

- tutti i giorni dalle ore 22.00 alle ore 7.00 del giorno successivo il Cliente potrà ascoltare tramite sintetizzatore vocale (funzionalità TTS - Text To Speech) le informazioni sul traffico in tempo reale di Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova S.p.A., di Concessioni Autostradali Venete (CAV), di S.p.A. Autovie Venete ed eventualmente di altri soggetti o Concessionarie autostradali in convenzione.

L'Appaltatore dovrà rendere disponibile una o più linee telefoniche d'appoggio al numero verde gratuito 800 99 60 99.

2.2.1. Descrizione e requisiti del servizio

La continuità del servizio dovrà essere garantita con le seguenti modalità:

- Tutti i giorni, dalle ore 7.00 alle ore 22.00 con la presenza di operatori;
- Tutti i giorni, H24 con servizio di IVR

Il Cliente potrà contattare il Call Center attraverso il seguente canale:

- numero verde gratuito 800 99 60 99

L'Appaltatore in sede di offerta dovrà indicare il luogo in cui intende espletare i servizi oggetto dell'affidamento e rendere disponibile, presso la sede operativa allestita, una o più linee telefoniche d'appoggio per l'operatività del numero verde gratuito 800 99 60 99. Dovrà, inoltre, predisporre un'infrastruttura tecnologica, con i requisiti di cui al punto 3. del presente documento, capace di ricevere le informazioni sul traffico, attraverso protocollo Datex2, dalle Centrali Operative di Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova S.p.A., Concessioni Autostradali Venete (CAV) e S.p.A. Autovie Venete ed eventualmente di altri soggetti o Concessionarie autostradali in convenzione.

L'Appaltatore indicherà un numero di telefono, un indirizzo e-mail e un numero di fax per le comunicazioni con gli uffici della Stazione Appaltante preordinati a fornire le ulteriori informazioni necessarie allo svolgimento del servizio informativo da erogare alla Clientela quali, ad esempio, le previsioni traffico, la lista dei cantieri di lavoro programmati, variazioni di apertura al pubblico di altri uffici destinati all'assistenza della Clientela e ogni altra comunicazione utile per alla realizzazione del servizio informativo.

I contatti telefonici verso il numero verde gratuito 800 99 60 99, gestiti tramite operatori di Call Center, vengono stimati per 12 mesi in un range (intervallo) tra i 20.000 e i 28.000 contatti.

Il Call Center dovrà erogare le informazioni relative alla situazione del traffico presente sull'infrastruttura autostradale e stradale del nord est Italia e in particolar modo sulle seguenti tratte di competenza:

- A4 Venezia - Trieste
- A4 Passante di Mestre
- A4 Venezia-Padova
- A4 Brescia - Padova
- A23 Palmanova - Udine Sud
- A28 Portogruaro - Conegliano
- A31 Rovigo - Piovene Rocchette
- A34 Villesse - Gorizia
- A57 Tangenziale di Mestre
- Tangenziale Sud di Udine
- Tangenziale Sud di Verona
- Tangenziale Est di Verona
- Tangenziale Nord di Padova
- Tangenziale di Limena
- Tangenziale Sud di Vicenza
- Raccordo esterno del casello di Brescia Est
- Variante di Lonato
- Bretella aeroporto Marco Polo di Venezia (Tessera)

Tali informazioni dovranno essere integrate, citandone la fonte, con le notizie sulla viabilità, da reperire sui siti internet delle Concessionarie autostradali o attraverso il contatto telefonico con i rispettivi uffici informativi, delle autostrade interconnesse gestite da Autostrade per l'Italia S.p.A.:

- A4 Brescia - Milano
- A23 Udine Sud - Ugovizza Tarvisio
- A27 Venezia - Belluno
- A13 Padova - Bologna

Al momento della presa in carico del servizio la Stazione Appaltante fornirà all'Appaltatore tutti i riferimenti telefonici e internet per il reperimento delle informazioni traffico sia delle tratte autostradali di competenza che di quelle interconnesse non di competenza.

Il Call Center dovrà, inoltre, rilasciare informazioni sui metodi di pagamento in autostrada, fornire assistenza ai Clienti destinatari di un sollecito di pagamento, e gestire, comunque, tutte le richieste riguardanti argomenti e circostanze di pertinenza autostradale.

Dalle ore 7.00 alle ore 22.00 il servizio informativo sarà presidiato da un Team di lavoro (si fa rinvio al punto 4. del presente documento) strutturato e organizzato dall'Appaltatore in modo da assicurare i livelli di servizio attesi sia in termini quantitativi che qualitativi.

All'interno del Team di lavoro è prevista la figura professionale dell'Operatore di Call Center avente tra i suoi compiti principali l'attività di relazione diretta con la Clientela. L'Operatore di Call Center nello svolgimento del servizio,

sulla base di competenze acquisite in sede di formazione (si fa rinvio al punto 4.2. del presente documento), con l'ausilio del Manuale dell'Operatore fornito dalla Stazione Appaltante e del sistema di Knowledge Management (KM) predisposto dall'Appaltatore sarà tenuto a:

- monitorare la situazione del traffico in tempo reale attraverso gli strumenti informatici a sua disposizione;
- sulla base di protocolli prestabiliti con la Stazione Appaltante, contattare telefonicamente le Centrali Operative delle concessionarie autostradali di Autovie Venete S.p.A., Concessioni Autostradali Venete (CAV) e Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova S.p.A. per ricevere gli aggiornamenti e integrare le informazioni sul traffico in tempo reale;
- fornire con professionalità e cortesia l'informazione sul traffico richiesta dal Cliente;
- ricevere suggerimenti, segnalazioni dal Cliente;
- raccogliere le eventuali richieste di soccorso (medico e meccanico) e gestirle secondo le procedure impartite;
- nei casi di segnalazione o di richiesta di soccorso (medico e meccanico), ricontattare il Cliente per integrare le informazioni ricevute nel corso della prima chiamata;
- fornire con professionalità e cortesia l'informazione sui metodi di pagamento richiesta dal Cliente e rilasciare una prima assistenza alla Clientela destinataria di un sollecito di pagamento da parte dell'autostrada; fornire con professionalità e cortesia una risposta o quantomeno dei riferimenti utili su qualsiasi altro argomento di pertinenza autostradale;
- tracciare su piattaforma CRM l'interazione con il Cliente (dati anagrafici, classificazione delle richieste ecc.);

Il servizio di Call Center dovrà detenere le caratteristiche descritte nel presente documento ed essere strutturato e dimensionato in modo tale da garantire il soddisfacimento dei livelli di servizio richiesti (SLA) anche sulla base dei dati di traffico telefonico e dei flussi storici, orari e stagionali, che saranno forniti dalla Stazione Appaltante nella fase di presa in carico del servizio (si fa rinvio al punto 5.1. del presente documento).

La struttura organizzativa predisposta dall'Appaltatore, sulla base delle specifiche fornite dalla Stazione Appaltante dovrà essere, comunque, supportata in modo coerente dall'infrastruttura tecnologica (si rinvia al punto 3. del presente documento).

Per l'articolazione e organizzazione del Team di Lavoro destinato all'erogazione dei servizi oggetto dell'affidamento si rinvia al punto 4. del presente documento.

2.2.2. Chiamate in uscita

L'Appaltatore nel predisporre l'organizzazione del servizio dovrà prevedere la possibilità che gli operatori di Call Center effettuino chiamate verso i Centri Radio Informativi di Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova S.p.A., di Concessioni Autostradali Venete (CAV), di S.p.A. Autovie Venete ed eventualmente di altri soggetti o Concessionarie autostradali in convenzione al fine di integrare le informazioni sul traffico in tempo reale di competenza. In situazioni di traffico particolarmente critico l'operatore di Call Center dovrà poter contattare gli uffici informativi che rilasciano le informazioni del traffico sulle tratte autostradali interconnesse non di competenza. Si dovrà, inoltre, stabilire un contatto telefonico con gli uffici della Stazione Appaltante preposti a fornire ulteriori indicazioni riguardanti le informazioni da erogare.

Gli operatori del Call Center al fine di definire la pratica, dovranno essere nella condizione di ricontattare il Cliente che rilascia al Call Center suggerimenti, segnalazioni incomplete o che richiede un soccorso (medico o meccanico) per sé o per terzi.

I costi per tutte le chiamate in uscita sono da intendersi a carico dell'Appaltatore.

2.2.3. Piano di Esecuzione del servizio di Call Center

Nell'Offerta Tecnica dovrà essere descritto dettagliatamente il Piano di Esecuzione per l'allestimento in opera del servizio di Call Center sia dal punto di vista logistico e organizzativo sia sotto l'aspetto tecnologico, piano che, in ogni caso, dovrà prevedere successive ed eventuali rimodulazioni operative, da stabilire d'intesa con la Stazione Appaltante, a costi invariati.

2.3. Sedi operative per l'erogazione dei servizi

L'appaltatore deve assicurare la presenza di almeno una sede operativa nel territorio italiano dove collocare il personale adibito all'erogazione dei servizi richiesti, anche in virtù dei controlli e delle verifiche che la scrivente Stazione Appaltante intende svolgere presso l'Appaltatore. Eventuali altre sedi operative devono essere ubicate all'interno dell'Unione Europea.

2.4. Verifiche e controlli della Stazione Appaltante

Indichiamo, a titolo non esaustivo, alcune delle eventuali attività di controllo che la Stazione Appaltante intende effettuare:

- attività di ispezione tramite sopralluoghi da effettuarsi presso il Call Center
- attività di formazione e aggiornamento
- verifiche di conformità in corso di esecuzione del servizio
- verifica sul rispetto della legge sulla protezione dei dati personali

3. INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'Appaltatore dovrà descrivere nell'Offerta Tecnica la piattaforma tecnologica che utilizzerà per la prestazione dei servizi, specificando i requisiti tecnici e funzionali dei sistemi che si intendono adottare.

L'Appaltatore dovrà proporre una soluzione tecnologica idonea all'erogazione dei servizi richiesti prevedendone l'installazione, la configurazione e gestione, la messa in esercizio e il presidio sistemistico.

L'Appaltatore svolgerà il proprio servizio in sede propria e dovrà consentire l'operatività del numero verde gratuito 800 99 60 99 su una o più linee telefoniche d'appoggio.

L'Appaltatore dovrà utilizzare, al fine di raccogliere le informazioni provenienti dalle Centrali Operative di Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova S.p.A., di Concessioni Autostradali Venete (CAV), di S.p.A. Autovie Venete ed eventualmente di soggetti o altre Concessionarie autostradali in convenzione, uno specifico software in grado di leggere il flusso di dati prodotto dai nodi Datex 2 installati presso le suddette Concessionarie autostradali. Tale software dovrà anche essere in grado di trasformare le informazioni codificate da tale protocollo in un corretto testo italiano. Sarà oggetto di valutazione tecnica l'offerta di traduzione delle informazioni in altre lingue (es. inglese). Il testo generato da tale protocollo dovrà essere leggibile dal sintetizzatore vocale TTS (si rinvia al punto 3.3. del presente documento). Dovrà inoltre essere possibile inserire le informazioni generate nel sistema di KM. I dati generati dalle Centrali Operative vengono pubblicati nel nodo Datex 2 appena disponibili. Al fine di garantire la disponibilità di informazioni sempre aggiornate l'Appaltatore deve leggere il flusso Datex 2 almeno una volta ogni 5 minuti.

Dovranno essere specificate le caratteristiche funzionali e tecniche della piattaforma per l'erogazione dei servizi relativamente alle componenti dell'infrastruttura tecnologica proposta.

L'Appaltatore dovrà offrire una soluzione per consentire alla Stazione Appaltante la possibilità di accesso remoto in sola lettura ai vari componenti dell'infrastruttura tecnologica proposta, limitatamente a quanto necessario per monitorare in real-time l'andamento e la gestione del servizio.

3.1. Servizi di connettività

L'Appaltatore dovrà disporre di uno o più numeri nazionali geografici di appoggio sul quale la Società Appaltante inoltrerà le chiamate al numero verde gratuito 800 99 60 99. Il suddetto numero dovrà essere attestato su di uno o più accessi primario ISDN PRI con canali a 64 Kbps o in alternativa su connettività VoIP con compressione minima di 32 Kbps per ogni canale.

L'Appaltatore dovrà garantire la contemporaneità di n. 12 chiamate (servite o in coda) verso il servizio della Stazione Appaltante restando ferme le indicazioni dei livelli di servizio sulla risposta degli operatori indicate nel presente capitolato.

L'Appaltatore sarà tenuto a verificare la fattibilità dell'eventuale attestazione di un nuovo flusso presso la propria sede e la fattibilità dell'appoggio del numero verde 800996099 sul numero indicato dall'Appaltatore stesso.

L'Appaltatore dovrà disporre di una connettività dati, preferibilmente ridondate nel vettore fisico e su due provider differenti, con banda garantita di almeno 8 Mbit/sec riservata esclusivamente ai servizi richiesti dalla scrivente Società Appaltante nel presente documento.

3.2. Lettura degli eventi provenienti dalla Centrali Operative via Datex 2

L'Appaltatore dovrà essere in grado di leggere correttamente i flussi erogati nello standard Datex 2 per le seguenti tipologie di informazioni:

- Eventi (SituationPublication)
- PMV (Pannelli a Messaggio Variabile - VMSPublication)

Le informazioni degli eventi riguardano le tipologie: traffico (ad es. code, incidenti, ecc), operazioni stradali (ad es. cantieri, lavori, ecc) e eventi non stradali (ad es. metereologici, relativi ad aree di servizio, ecc).

Le informazioni relative ai PMV riguardano i messaggi pubblicati sui pannelli stessi nonché di eventuali pittogrammi e lo stato delle lanterne.

I flussi Datex 2, relativi agli eventi, erogati da Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova S.p.A., da Concessioni Autostradali Venete (CAV) e da S.p.A. Autovie Venete utilizzano e supportano solamente la metodologia di localizzazione "Alert C" in uso al sistema RDS-TMC.

I flussi Datex 2, relativi alle pubblicazioni PMV, utilizzano, per la localizzazione dei dispositivi, la pubblicazione della VMSTable che corrisponde all'anagrafica dei PMV.

La pubblicazione dei flussi Datex 2 avviene attraverso l'utilizzo della metodologia Low Cost Profile (http) e gli aggiornamenti vengono immediatamente resi disponibili ogni qual volta si verifica una variazione della situazione di traffico o delle informazioni inserite nel software di Centrale Operativa.

I flussi Datex 2 pubblicati da Autostrada Brescia Verona Vicenza Padova S.p.A., Concessioni Autostradali Venete (CAV) e da S.p.A. Autovie Venete oltre ad essere compatibili con lo standard seguono anche le linee guida descritte dal "Tavolo italiano per la definizione del profilo Datex 2 del comparto autostradale" e formalizzate nel documento "profilo d'uso Datex 2 per il comparto autostradale Italiano" pubblicato sul sito www.datex2.eu (<http://www.datex2.eu/d2profile/2014/03/20/458>).

3.3. Sistema di Centrale Telefonica con funzioni CTI/ACD/IVR/TTS

L'Appaltatore dovrà disporre di un sistema di centrale Telefonica che sia in grado di gestire le chiamate al numero verde gratuito 800 99 60 99 in ingresso, gestendo le code e indirizzando le chiamate secondo le logiche descritte nel presente capitolato.

La centrale telefonica dovrà essere dotata o interfacciarsi con un sistema IVR per definire i flussi di accoglienza personalizzabile nella creazione di una struttura ad albero multilivello.

L'IVR dovrà avere le seguenti caratteristiche minime:

- funzioni di creazione/manutenzione dei rami dell'albero di navigazione IVR;
- funzioni di amministrazione delle applicazioni IVR, in grado di permettere l'installazione, l'attivazione o la rimozione di un'applicazione senza interruzione del servizio;
- funzione di gestione degli annunci, in grado di permettere la revisione, la registrazione, l'installazione, la cancellazione, il back up ed il ripristino di annunci vocali.
- annuncio di benvenuto differenziato in base ad orari programmabili;
- annuncio di identificazione dell'operatore al quale sarà trasferita la chiamata o, in caso di operatori non disponibili, annuncio di messa in coda;
- annunci periodici, con cadenza programmabile, di posizione nella coda e tempo di attesa previsto;

- musica di cortesia nei periodi di attesa;
- possibilità di registrazione di caselle vocali interfacciabili con la funzionalità di sintetizzatore vocale TTS richiesto nel presente documento e in particolare delle informazioni in ingresso dai flussi erogati nello standard Datex 2.

Dovrà essere prevista la funzionalità TTS (text to speech) per la conversione del testo prodotto dalle informazioni Datex 2 in voce riproducibile dal risponditore automatico seguendo le indicazioni dell'alberatura IVR che la Stazione Appaltante comunicherà all'Appaltatore. La funzionalità TTS dovrà essere licenziata per permettere la conversione in tutte le lingue nelle quali il testo prodotto dalle informazioni Datex 2 è stato generato nella proposta dell'Appaltatore. A titolo esemplificativo, nell'ipotesi in cui l'Appaltatore proponesse la conversione dei flussi Datex 2 in lingua italiana ed inglese, la funzionalità TTS dovrebbe essere licenziata per la conversione text to speech in italiano ed in inglese.

La centrale telefonica dovrà prevedere o essere integrata con la funzione ACD (Automatic Call Distribution) che permetta lo smistamento in modo automatico delle chiamate agli operatori seguendo strategie adeguate (per competenza, chiamate in coda, tempo di inattività, etc.).

Il sistema dovrà comprendere altresì una componente CTI (Computer Telephony Integration) che permetta agli operatori tramite un'interfaccia a PC di gestire con facilità le chiamate in ingresso, trasferirle, parcheggiarle, avendo sotto controllo lo stato telefonico degli altri operatori connessi.

3.4. Postazione multimediale operatore

L'Appaltatore dovrà garantire per ogni singolo operatore in servizio una postazione tecnologica adeguata. Le postazioni devono avere la seguente dotazione minima:

- personal computer opportunamente configurato, completo di sistema operativo aggiornato, con connessione di rete e su cui sia operante un servizio di assistenza tecnica hardware e software;
- cuffie dotate di microfono, idonee all'attività di operatore di Call Center e in linea con gli standard normativi vigenti;
- efficace sistema anti-virus, mantenuto costantemente aggiornato;
- connessione ad internet protetta e con capacità di banda adeguata;
- la postazione dovrà permettere all'operatore la gestione di tutti gli applicativi necessari all'attività di Call Center e supportare tutti i servizi necessari per l'espletamento delle funzioni descritte nel presente capitolato (CTI, CRM, KM, front-office, etc.).

3.5. Sistema di Customer Relationship Management (CRM)

L'Appaltatore dovrà mettere a disposizione un sistema CRM (Customer Relationship Management) per la gestione, la raccolta dati e la tracciatura delle chiamate dei Clienti. Il sistema proposto dovrà agevolare l'operatore nelle operazioni di tracciatura dell'interazione con il Cliente durante il contatto telefonico.

Il sistema proposto dovrà prevedere le seguenti funzionalità minime:

- Apertura automatica del ticket in corrispondenza degli eventi segnalati dal sistema CTI
- Possibilità di gestire email, fax, messaggi ed altri documenti come allegati
- Memorizzazione degli estremi della chiamata e delle informazioni acquisite
- Funzionalità di reportistica completa sulla gestione dei ticket
- Possibilità di registrare le conversazioni telefoniche

Il sistema di CRM dovrà prevedere all'interno del ticket di ricontattare telefonicamente il Cliente in attesa di risposta nonché di inviargli mail, documentazione o modulistica fornita dalla Stazione Appaltante.

Il sistema di CRM dovrà consentire al personale della Stazione Appaltante di accedere via web al sistema di monitoraggio del servizio con la possibilità di consultare in tempo reale i report predisposti e con la facoltà ulteriore di estrapolarli, stamparli, scaricarli in formato elettronico e personalizzarli.

Per i dettagli sulle informazioni minime che il sistema di CRM dovrà essere in grado di registrare nell'interazione tra l'operatore di Call Center e il Cliente si rinvia all'Allegato III Sistema CRM – struttura analitica delle informazioni da tracciare - del presente documento.

L'Appaltatore dovrà presentare nell'Offerta Tecnica la soluzione proposta.

3.6. Sistema di KM (Knowledge Management)

L'Appaltatore dovrà mettere a disposizione un sistema di Knowledge Management (KM) sul quale gli Operatori potranno ricercare tutte le informazioni correlabili alla risoluzione delle richieste da parte dei Clienti.

Il sistema sarà predisposto sulla base del Manuale per Operatore di Call Center e della banca dati forniti da Autovie Venete in fase di avvio del servizio.

Il Manuale per operatore di Call Center e la banca dati forniti dovranno essere alimentati e integrati da parte dell'Appaltatore per l'intera durata del servizio inserendo le informazioni non presenti e gli aggiornamenti rinvenuti nell'espletamento del servizio e nelle sessioni di aggiornamento e formazione previste durante la vigenza contrattuale.

I contenuti della KM, del Manuale per Operatore di Call Center aggiornato e della banca dati (database) che li alimenta si intendono di proprietà esclusiva della Stazione Appaltante. Al termine della vigenza contrattuale, senza alcun onere aggiuntivo dovranno essere riconsegnati secondo i formati e le modalità richieste.

Il sistema di KM dovrà essere accessibile da remoto al personale della Stazione Appaltante. L'Appaltatore dovrà presentare nell'Offerta Tecnica la soluzione proposta.

4. TEAM DI LAVORO - PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI

La strutturazione, la composizione e l'organizzazione del Team di Lavoro dovrà essere coerente con le esigenze espresse nel presente Capitolato e con l'Offerta Tecnica dell'Appaltatore. Nel Team di lavoro dovranno essere assicurate le competenze idonee a garantire la qualità del servizio richiesto.

Il Team di Lavoro richiesto per l'espletamento del servizio comprende almeno le seguenti figure professionali di riferimento:

- Operatore di Call Center
- Team Leader
- Coordinatore

L'Appaltatore dovrà indicare nell'Offerta Tecnica se per la registrazione del Notiziario sul traffico intende avvalersi di figura "ad hoc", certificandone l'esperienza e la formazione specifica, oppure se l'attività rientra tra i compiti degli operatori di Call Center.

I costi relativi all'organizzazione e alla formazione professionale del personale adibito al servizio sono da intendersi a carico dell'Appaltatore.

4.1. Figure di riferimento

Per ciascuna figura professionale sono prerequisites indispensabili:

- l'esperienza lavorativa in servizi analoghi;
- l'attitudine a lavorare in gruppi di lavoro;
- il possesso di capacità comunicative;
- il possesso di ottime capacità relazionali;
- la resistenza in situazioni di stress;
- la predisposizione alla risoluzione dei problemi;
- l'ottima padronanza della lingua italiana.

Per gli operatori di Call Center è richiesta la conoscenza della lingua inglese (almeno livello B2 come da classificazione QCER dell'Unione Europea).

Viene, inoltre, richiesta la presenza per turno di lavoro di almeno una risorsa con buona conoscenza della lingua tedesca (almeno livello B2 come da classificazione QCER dell'Unione Europea).

Operatore di Call Center: è responsabile del buon esito del contatto telefonico e della soddisfazione del Cliente. Nel rispetto dell'organizzazione aziendale svolge la sua mansione seguendo le istruzioni impartite per raggiungere i livelli di servizio (SLA) e gli obiettivi di "Customer Satisfaction". Si occupa dell'accoglienza e della gestione del Cliente, ne riceve le istanze e, attraverso gli strumenti informatici a disposizione e le competenze acquisite, si adopera per rilasciare la risposta attesa. Esegue tutte le procedure operative necessarie alla conclusione positiva del contatto telefonico. Registra l'interazione con il Cliente sulla piattaforma CRM.

Si richiede un'esperienza di almeno un anno (1 anno) in analoghi servizi di Call Center.

Si richiede inoltre:

- diploma di scuola media superiore;
- ottima padronanza della lingua italiana;
- buona conoscenza di una lingua tra l'inglese o il tedesco
- capacità di utilizzo di personal computer;
- conoscenza della strumentazione di fonia e degli applicativi predisposti per l'espletamento del servizio;
- conoscenza dei principali pacchetti software di produttività individuale (Word, Excell, ecc.);

Team Leader: Svolge le medesime attività richieste all'operatore di Call Center, con il compito aggiuntivo di sovraintendere al servizio e di porsi, durante il turno di lavoro, come riferimento e supporto nell'espletamento dei compiti assegnati agli operatori. Ha il compito di verificare il funzionamento di tutti i processi del servizio segnalando al Coordinatore eventuali criticità o necessità di intervento. Svolge attività di formazione per gli operatori di Call Center e verifica che il sistema di Knowledge Management (KM) predisposto sia esaustivo ed efficiente proponendo integrazioni e migliorie. Conosce il sistema di CRM e gli aspetti organizzativi, procedurali e di integrazione del sistema medesimo con le strutture destinatarie.

Si richiede un'esperienza di almeno un anno (1 anno) in analoghi servizi di Call Center di cui almeno uno con mansioni di Team Leader o ruolo analogo.

Si richiede inoltre:

- diploma di scuola media superiore;
- ottima padronanza della lingua italiana;
- buona conoscenza di una lingua tra l'inglese o il tedesco;
- capacità di utilizzo di personal computer;
- conoscenza della strumentazione di fonia e degli applicativi predisposti per l'espletamento del servizio;
- conoscenza dei principali pacchetti software di produttività individuale (Word, Excell, ecc.);
- capacità di analisi e approfondimento della materia inerente al servizio;
- capacità di gestione di un gruppo di lavoro;
- conoscenza delle tecniche di risoluzione dei problemi;
- conoscenza delle tecniche di comunicazione orale, scritta e telefonica.

Coordinatore: non svolge attività dirette di relazione con la Clientela ma è preposto al corretto funzionamento del servizio. Verifica che i Team Leader e gli Operatori di Call Center rispettino le procedure operative previste dal servizio e che vengano garantiti gli standard di qualità attesi. Gestisce le turnazioni individuando il numero di operatori da impiegare nei servizi, tenendo conto delle diverse attività da svolgere efficacemente. Monitora costantemente i parametri di servizio, mettendo in pratica, se richiesto, le attività necessarie al pieno rispetto dei livelli di servizio (SLA). Si attiva immediatamente per affrontare eventuali criticità operative o inefficienze (ad esempio: disservizi tecnici, mancanza di erogazione dell'energia elettrica o picchi di contatti telefonici). Pianifica attività di formazione per il Team di Lavoro preposto all'espletamento del servizio anche verificando e controllando regolarmente il livello di conoscenze e capacità degli operatori.

Si richiede esperienza in analoghi servizi di Call Center di cui almeno due anni (2 anni) con mansioni di Coordinatore o ruolo analogo.

Si richiede inoltre:

- ottima padronanza della lingua italiana;
- buona conoscenza di una lingua tra l'inglese o il tedesco;
- capacità di utilizzo di personal computer;
- conoscenza della strumentazione di fonia e degli applicativi predisposti per l'espletamento del servizio;
- conoscenza dei principali pacchetti software di produttività individuale (Word, Excell, ecc.);
- capacità di analisi e approfondimento della materia inerente al servizio;
- capacità di gestione di un gruppo di lavoro;
- conoscenza delle tecniche di risoluzione dei problemi;
- conoscenza dell'infrastruttura tecnologica;
- conoscenza dell'intera organizzazione approntata per l'erogazione del servizio e delle modalità operative definite;
- conoscenza del Piano di Esecuzione del servizio;
- conoscenza degli strumenti predisposti al monitoraggio dei livelli di servizio (SLA) e per l'elaborazione della reportistica.

Per il personale ritenuto non adeguato, qualunque sia il ruolo e il servizio di impiego, la Stazione Appaltante procederà alla richiesta motivata di sostituzione.

L'Appaltatore nell'Offerta Tecnica dovrà indicare, con riferimento alla copertura del servizio dalle ore 07.00 alle ore 22.00, le modalità di impiego delle figure professionali richieste (organico di servizio) al fine del rispetto dei requisiti di qualità e dei livelli di servizio (SLA) attesi.

Ogni variazione nell'organico di servizio (sostituzione o aggiunta di una risorsa) effettuata dall'Appaltatore dovrà, pena l'applicazione della relativa penale, essere tempestivamente comunicata alla Stazione Appaltante che avrà la facoltà di richiedere i "Curricula Vitae" delle nuove risorse al fine di acclarare la rispondenza dei profili professionali al servizio richiesto.

L'Appaltatore garantisce che i requisiti richiesti per il Team di Lavoro destinato all'erogazione del servizio oggetto dell'affidamento, sia al momento della presa in carico del servizio sia nel caso di integrazioni o sostituzioni successive alla fase di avvio, rispondano ai requisiti di qualità e ai livelli di servizio attesi.

4.2. Formazione del personale adibito al servizio

Di seguito, si riportano le attività inerenti alla necessaria formazione del personale impiegato (Operatori di Call Center e Team Leader) nell'espletamento dei servizi oggetto dell'affidamento.

Il piano formativo complessivo dovrà prevedere:

- un periodo di formazione in fase di avvio del servizio (antecedentemente all'attivazione dei servizi informativi da parte dell'Appaltatore);
- un piano di formazione permanente con attività di aggiornamento e controlli periodici programmati.

In fase di avvio del servizio una parte delle attività formative sarà svolta da formatori della Stazione Appaltante presso la propria sede (si rinvia al punto successivo 4.2.1.).

Le attività di formazione si riferiscono sia al personale individuato in fase di avvio del servizio sia quello che dovesse subentrare in un momento successivo e si possono distinguere tra:

- formazione di base: formazione su competenze generali riguardante le mansioni e le competenze ricomprese nella figura professionale di operatore di Call Center e di Team Leader;
- formazione specifica: formazione su materie afferenti alla specifica tipologia dei servizi richiesti;

Il piano formativo e il relativo piano di aggiornamento del personale che l'Appaltatore intende realizzare dovrà essere presentato nel dettaglio in sede di Offerta Tecnica.

I costi per tutte le attività di formazione previste sono da intendersi a carico dell'Appaltatore.

4.2.1. Formazione specifica da parte della Stazione Appaltante in fase di avvio del servizio

In fase di avvio del servizio sono previste attività di formazione per il Team di Lavoro allestito dall'Appaltatore da parte di formatori della Stazione Appaltante.

L'Appaltatore dovrà individuare una o più risorse che avranno il compito di ricevere la formazione erogata dalla Stazione Appaltante e trasmetterla successivamente al Team di lavoro predisposto dall'Appaltatore. L'attività sarà svolta presso la sede di Autovie Venete in Via Dante n. 10, 31040 Cessalto -Treviso o altra sede individuata.

L'attività formativa iniziale erogata dalla Stazione Appaltata verterà sul trasferimento delle conoscenze specifiche attinenti l'infrastruttura autostradale, gli eventi traffico, i metodi di pagamento in autostrada, il RMPP "Rapporto Mancato Pagamento Pedaggio" e i relativi solleciti di pagamento e sul complessivo funzionamento del servizio informativo.

Durante l'attività formativa la Stazione Appaltante consegnerà all'Appaltatore la documentazione (Manuale dell'Operatore di Call Center), la banca dati e i riferimenti che andranno a costituire i contenuti del sistema di gestione della conoscenza (Knowledge Management - KM) allestito dall'Appaltatore.

L'attività formativa della Stazione Appaltante potrà durare fino a un massimo di 120 ore e dovrà comunque completarsi nei termini previsti per la presa in carico del servizio (si fa rinvio al punto 5.1. del presente documento).

4.2.2. Formazione di base e formazione specifica predisposta dall'Appaltatore.

Alla prevista formazione specifica fornita da parte di formatori della Stazione Appaltante nel periodo antecedente alla presa in carico del servizio, dovrà contestualmente aggiungersi l'attività formativa programmata dall'Appaltatore e presentata in sede di Offerta Tecnica.

L'Appaltatore dovrà garantire che il Team di Lavoro impiegato nell'erogazione dei servizi sia stato convenientemente formato attraverso la partecipazione a corsi di formazione pertinenti con le mansioni e i compiti assegnati.

Con riferimento alla formazione di base i corsi dovranno avere ad oggetto:

- l'apprendimento dei concetti basilari per lo svolgimento dei servizi tipici di un Call Center;
- le conoscenze di base sugli strumenti in dotazione alla postazione multimediale operatore (telefono, cuffie, fax, personal computer, piattaforma CRM e sistema di KM);
- le conoscenze di base sulle tecniche di comunicazione (conduzione della conversazione, ascolto, gestione delle obiezioni ecc.);
- i concetti di base di "Customer Satisfaction";
- la gestione del contatto telefonico (presentazione di sé stessi e del servizio, atteggiamento cortese, individuazione della richiesta del Cliente e rilascio della risposta più appropriata, gestione delle richieste complesse, limiti e responsabilità nell'erogazione delle informazioni, gestione del Cliente insoddisfatto, registrazione dell'interazione del Cliente sulla piattaforma CRM, con annotazione delle eventuali problematiche non risolte in maniera soddisfacente nel corso della conversazione);
- la riservatezza delle informazioni, dei dati e dei processi aziendali;
- la riservatezza delle informazioni e dei dati sul Cliente e della loro registrazione in apposite banche dati;
- la conoscenza di base della legislazione italiana sulla privacy;
- la conoscenza delle attività di verifica e controllo sulle attività espletate;
- la conoscenza di base sulla normativa concernente la sicurezza sull'ambiente di lavoro con specifico riferimento all'attività di Operatore di Call Center (fattori di rischio nell'utilizzo di videoterminali e di strumentazione di fonia, fattori di rischio connessi alla inesatta ergonomia della postazione di lavoro, precauzioni da prendere per eliminare o ridurre i fattori di rischio connessi all'attività svolta).

Con riferimento alla formazione specifica del personale, una volta terminate le attività formative rilasciate dalla Stazione Appaltante, e comunque prima della presa in carico del servizio, sarà compito dell'Appaltatore assicurarsi che tutto il personale adibito al servizio risulti adeguatamente formato sulle specifiche materie oggetto del servizio.

4.2.3. Formazione permanente - Attività di aggiornamento

Durante la vigenza contrattuale l'Appaltatore dovrà prevedere per tutto il personale destinato al servizio delle sessioni formative di aggiornamento aventi ad oggetto sia le conoscenze di base che quelle specifiche inerenti i servizi erogati. Tali attività dovranno essere descritte dall'Appaltatore in sede di Offerta Tecnica.

Potranno inoltre essere concordate tra la Stazione Appaltante e l'Appaltatore sessioni formative straordinarie da effettuarsi in accordo tra le parti o presso la sede di svolgimento del servizio o in alternativa presso le sedi della Stazione Appaltante.

4.3. Responsabile del servizio

L'Appaltatore dovrà indicare, prima dell'avvio del servizio, il nominativo, la qualifica professionale e l'esperienza lavorativa di un Responsabile del Servizio quale preposto ad assicurare l'esatto adempimento delle obbligazioni scaturenti dal Contratto.

Per le emergenze, il Responsabile del Servizio dovrà essere raggiungibile H.24 tutti i giorni dell'anno ai punti di contatto forniti in sede di stipula (indirizzo mail e numero telefonico).

Il Responsabile del Servizio è il referente della Stazione Appaltante e opera da unica interfaccia sia per le questioni tecniche che per quelle amministrative. Deve essere dotato di poteri di delega sufficienti per risolvere con tempestività ed efficacia eventuali situazioni di emergenza (malfunzionamenti, disservizi tecnici, picchi di chiamate ecc.).

Il Responsabile del Servizio:

- è il referente della Stazione Appaltante, risponde ad ogni richiesta e sollecito ricevuti dalla medesima Stazione Appaltante;
- cura tutti i rapporti con la Stazione Appaltante nelle attività di verifica e controllo;
- riferisce alla Stazione Appaltante su eventuali segnalazioni da parte della Clientela su malfunzionamenti dei servizi affidati, elaborando rapporti per iscritto su quanto contestato entro il termine di due giorni lavorativi dalla data di ricevimento della segnalazione, pena l'applicazione della relativa penale;
- riferisce alla Stazione Appaltante su eventuali disservizi occorsi e sulle modalità e tempistiche di risoluzione elaborando rapporti scritti su quanto accaduto;
- garantisce la messa a disposizione della reportistica richiesta dalla Stazione Appaltante.

5. SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Si delineano le fasi di svolgimento del servizio a partire dalla stipula del contratto fino all'ultimazione del servizio.

5.1. Stipula del Contratto e presa in carico del servizio

Il periodo di presa in carico del servizio non potrà superare la durata massima di 30 giorni decorrenti a partire dalla data di stipula del contratto. In questa fase l'Appaltatore dovrà:

- acquisire con il supporto della Stazione Appaltante le conoscenze di base e specifiche e le procedure operative necessarie al corretto svolgimento dei servizi richiesti; si rinvia al punto 4.2.1. del presente documento (formazione in fase di avvio del servizio);
- allestire la struttura organizzativa;
- provvedere alla formazione e preparazione pratica degli operatori e del Team di Lavoro;
- predisporre l'infrastruttura tecnologica.

I costi per la presa in carico del servizio sono da intendersi a carico dell'Appaltatore.

5.2. Verifica di conformità e inizio attività

Al termine del periodo stabilito per la presa in carico del servizio, e comunque prima di dare inizio alle attività, l'Appaltatore dovrà sottoporre a verifica di conformità iniziale da parte di personale della Stazione Appaltante i servizi predisposti sulla base del presente documento.

La Stazione Appaltante procederà a effettuare un esame funzionale dei servizi approntati dall'Appaltatore, infrastruttura tecnologica inclusa, attraverso test, prove pratiche e tecniche, verifiche e controlli mirati ad attestare la conformità di quanto predisposto con la qualità e i requisiti attesi.

L'Appaltatore parteciperà con mezzi e risorse proprie e con proprio personale alle attività di verifica.

Le attività di verifica di conformità iniziale saranno oggetto di verbale sottoscritto dalle parti.

Qualora le verifiche di conformità iniziale dovessero restituire esito negativo si applicherà la penale fissata per il mancato rispetto dei termini per l'avvio del servizio e l'Appaltatore avrà a disposizione 10 (dieci) giorni lavorativi, decorrenti dalla data di sottoscrizione del verbale di avvio del servizio, per correggere le irregolarità accertate.

L'esito positivo della verifica di conformità iniziale consentirà l'inizio delle attività da parte dell'Appaltatore che dovrà subentrare senza soluzione di continuità nell'erogazione dei servizi attualmente prestati dalla Stazione Appaltante.

5.3. Termine del servizio

Nell'ultimo trimestre di validità del Contratto l'Appaltatore dovrà trasferire alla Stazione Appaltante tutte le competenze acquisite. Dovranno essere resi disponibili i documenti e le banche dati consegnati in fase di avvio del servizio, aggiornati e revisionati secondo le modalità stabilite dal presente documento.

L'Appaltatore, inoltre, al termine del periodo contrattuale, dovrà collaborare per rendere quanto più agevole possibile l'eventuale subentro di un nuovo affidatario cooperando al trasferimento della banca dati del servizio verso quest'ultimo. Gli potrà, infine, essere richiesto supporto entro 6 (sei) mesi dal certificato di ultimazione del servizio.

6. SISTEMI DI MONITORAGGIO, REPORTISTICA e LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

L'Appaltatore dovrà assicurare per tutta la durata del servizio la redazione di reportistica riguardante la produzione dei notiziari, i contatti telefonici (volumi, curve di traffico, tempi di attesa, durata delle chiamate, tipologia di chiamata ecc.) e le ulteriori attività statisticamente riscontrabili messe in atto nello svolgimento del servizio.

6.1. Monitoraggio e Reportistica

L'Appaltatore dovrà approntare un sistema di monitoraggio che consenta di tracciare tutti i dati necessari alla verifica dei livelli di servizio (SLA) e che effettui l'elaborazione di analisi statistiche finalizzate al controllo complessivo dei servizi erogati.

La reportistica inerente a tali dati e statistiche dovrà essere di tipo real-time e storico. In particolare i report sui servizi oggetto dell'affidamento dovranno almeno riportare:

- numero di contatti telefonici pervenuti;
- numero di chiamate abbandonate;
- numero di chiamate gestite da un operatore;
- tempo medio di attesa prima della risposta di un operatore;
- tempo medio di conversazione;
- numero di chiamate gestite in lingua inglese, tedesca o in eventuali altre lingue;
- tipologia della richiesta;
- suddivisione delle chiamate in base alla concessionaria coinvolta;
- numero di Notiziari sul traffico registrati e inviati ai canali divulgativi previsti.

Relativamente alla reportistica di tipo storico, l'Appaltatore dovrà mettere a disposizione la medesima con cadenza mensile.

La Stazione Appaltante, qualora ne ravvisasse l'esigenza o l'urgenza, si riserva la possibilità di richiedere, in termini perentori, all'Appaltatore la predisposizione di reportistiche "ad hoc" su singole settimane o giornate.

Con riferimento alla reportistica real-time si fa rinvio a quanto descritto al punto 3.5. del presente documento.

L'Appaltatore dovrà presentare nell'Offerta Tecnica la soluzione proposta.

Durante la vigenza contrattuale potranno essere richieste, a costi invariati, rimodulazioni ed integrazioni dei prospetti di riepilogo e della reportistica da parte della Stazione Appaltante.

6.2. Livelli di Servizio (SLA)

Servizio di informazione tramite Notiziario sul traffico:

Numero minimo di notiziari registrati e inviati a canali divulgativi (emittenti, sito internet e centrale telefonica):

- quotidianamente tra le ore 6.30 e le ore 22.00: 16

Il Notiziario sul traffico viene registrato ogni volta che interviene una modificazione significativa della situazione traffico (ad es.: incidente, lunghe code, autostrada chiusa, risoluzioni di precedenti eventi comunicati, ecc.). Nelle giornate in cui ci fossero molteplici variazioni della situazione del traffico, l'Appaltatore dovrà garantire la produzione di almeno 3 notiziari l'ora (uno ogni 20 minuti).

Servizio di informazione tramite Call Center:

SLA	MISURE DA RILEVARE	MODALITA' DI CALCOLO	VALORI DI SOGLIA	PERIODO DI RIFERIMENTO PER IL CALCOLO
chiamate gestite	Percentuale di chiamate risposte dall'Operatore rispetto a quelle entrate in ACD	$\frac{\text{Numero di chiamate risposte}}{\text{Numero di chiamate totali in ingresso sull'ACD}}$	≥ 96%	Mensile
tempo di attesa medio	Tempo di attesa medio in secondi prima che la chiamata venga presa in carico da un operatore	$\frac{\sum_{i=1}^n TA Di}{n}$	≤ 12 sec.	Mensile

- TA Di = tempo di attesa i- esimo
- n = numero totale di chiamate

Infrastruttura Tecnologica

SLA	MISURE DA RILEVARE	MODALITA' DI CALCOLO	VALORI DI SOGLIA	PERIODO DI RIFERIMENTO PER IL CALCOLO
Disponibilità dei sistemi di telecomunicazione: FLUSSI TELEFONICI	Disponibilità di ricevere chiamate (inbound)	$1 - \frac{\sum_{i=1}^n (TF Di - TI Di)}{\text{tempo totale di erogazione del servizio}}$	≥ 99%	Mensile
	Disponibilità di effettuare chiamate (outbound)	$1 - \frac{\sum_{i=1}^n (TF Di - TI Di)}{\text{tempo totale di erogazione del servizio}}$	≥ 99%	Mensile
Disponibilità dei sistemi di telecomunicazione: FLUSSI DATI	Disponibilità di connettività dati	$1 - \frac{\sum_{i=1}^n (TF Di - TI Di)}{\text{tempo totale di erogazione del servizio}}$	≥ 99%	Mensile
ACD	Percentuale di funzionamento della componente telefonica	$1 - \frac{\sum_{i=1}^n (TF Di - TI Di)}{\text{tempo totale di erogazione del servizio}}$	>98%	Mensile
IVR	Percentuale di funzionamento della componente IVR	$1 - \frac{\sum_{i=1}^n (TF Di - TI Di)}{\text{tempo totale di erogazione del servizio}}$	>98%	Mensile
CTI	Percentuale di funzionamento della componente IVR	$1 - \frac{\sum_{i=1}^n (TF Di - TI Di)}{\text{tempo totale di erogazione del servizio}}$	>98%	Mensile

- TF Di = tempo di fine malfunzionamento i-esimo
- TI Di = tempo di inizio malfunzionamento i-esimo
- n = numero totale di malfunzionamenti

L'Appaltatore, in sede di Offerta tecnica, con riferimento ai livelli di servizio, potrà proporre elementi migliorativi quali ad esempio la produzione di più di 2 notiziari sul traffico nell'ora, la produzione di notiziari sul traffico diversificati a seconda del canale divulgativo (radio, televisione, sito internet, centrale telefonica), la produzione di notiziari in lingua inglese.

6.3. Penali

In caso di accertate inadempienze contrattuali (ritardata, cattiva, mancata o parziale esecuzione delle prestazioni), tali da non rappresentare motivo di risoluzione del contratto, la Stazione appaltante trasmette una contestazione all'Operatore economico descrivendo la non conformità rilevata e richiedendo l'attivazione delle apposite azioni correttive.

Le contestazioni sono trasmesse via e-mail o fax da parte del DEC.

È obbligo dell'Impresa formalizzare, in forma analoga alla trasmissione della contestazione, l'avvenuta azione correttiva e rendersi disponibile all'eventuale relativo sopralluogo di verifica.

In riferimento alle contestazioni rilevate, la Società si riserva la facoltà di applicare le seguenti penali, che saranno applicate per ogni singola contestazione più eventuale e paritaria detrazione economica relativa alla quota d'intervento non eseguito:

- ritardo nella presa in carico del servizio entro i termini previsti → 200 euro al giorno
- interruzione del servizio imputabile a responsabilità dell'appaltatore:
 - 1 ora → 150 euro
 - da 1 a 4 ore → 300 euro
 - da 4 a 16 ore → 500 euro
 - da 16 a 24 ore → 750 euro
 - oltre le 24 ore → 1000 euro
- per ogni mancato invio del notiziario sul traffico → 200 euro
- per ogni mancato aggiornamento del notiziario sul traffico → 500 euro
- mancato rispetto dello schema di redazione del notiziario sul traffico → 100 euro
- ripetuta inosservanza della durata media del notiziario → 100 euro
- mancato rispetto della produzione di almeno 2 notiziari (uno ogni mezz'ora) in caso di molteplici variazioni della situazione del traffico → 100 euro
- mancato inserimento nel notiziario sul traffico di specifiche informazioni da parte della stazione appaltante → 200 euro
- mancata presentazione dei curricula su richiesta → 500 euro
- mancanza dei requisiti professionali richiesti → 1000 euro
- mancata comunicazione della variazione dell'organico di servizio → 200 euro
- mancata formazione del personale → 1000 euro
- mancato rispetto dei livelli di servizio → 200 euro
- reclamo ricevuto sul servizio erogato → 200 euro
- mancato rispetto dei protocolli operativi e delle procedure impartiti → 200 euro
- mancata comunicazione alla s.a. di segnalazioni o reclami da parte della clientela → 500 euro
- mancato rispetto di ciascuna prescrizione/contestazione impartita per iscritto dalla stazione appaltante finalizzata al regolare svolgimento del servizio → 200 euro
- inadempienza generica → 200 euro

7. ALLEGATI

Seguono gli schemi e i diagrammi esplicativi del servizio di cui al presente Capitolato.

7.1. Allegato I - Schema di Notiziario

SCHEMA NOTIZIARIO - CONTENUTI

1. **PRESENTAZIONE DEL CENTRO E DELL'OPERATORE** (Buon giorno da XXX del Centro Viaggiando)
2. **NOTIZIE VIABILITA' DI AUTOVIE VENETE, BRESCIA PADOVA, CAV**
Priorità per INCIDENTI e CHIUSURE AUTOSTRADALI
CODE priorità in base alla causa per
 1. code per incidenti o chiusura tratto autostradale.
 2. code per lavori, traffico, manifestazioni.

SCHEMA STRUTTURA DELLA NOTIZIA TRAFFICO

1. AUTOSTRADA
2. TRATTO
3. DIREZIONE
4. EVENTO TRAFFICO
5. CAUSA
6. DELIMITAZIONE TRATTO EVENTO (DA X A Y)
7. ITINERARI CONSIGLIATI

Esempio: *"In A4, sul tratto Venezia Trieste in direzione Trieste a causa di un incidente si sono formate code di 10 km tra San Donà di Piave e Cessalto. Si consiglia l'uscita anticipata a San Donà di Piave o l'itinerario A27/A28"*.

3. **EVENTUALE NOTIZIE DI EVENTI TRAFFICO DA VALUTARE IN BASE ALLA GRAVITA' NEI TRATTI DI ALTRE COMPETENZE INTERCONNESSE (CITARE SEMPRE LA CONCESSIONARIA COMPETENTE)** Esempio:
"Si segnala traffico regolare sui tratti di nostra competenza. In A4 sul tratto Brescia Milano di Autostrade per l'Italia in direzione Milano a causa di un grave incidente è chiuso il tratto Bergamo e Dalmine. Sul luogo si sono formate 10km di coda".
4. **NOTIZIE RELATIVE AL METEO (NEBBIA, VENTO PRECIPITAZIONI)**

5. NOTIZIE INFORMATIVE VARIE CHIUSURA UFFICI, ORDINANZE OBBLIGHI

Esempi:

“Si segnala che in A4 sul tratto Ve-Ts il centro assistenza clienti di Latisana chiuderà alle ore XXX anziché alle ore YYYY. Si ricorda che lungo i tratti autostradali indicati con apposita segnaletica vige l’obbligo di viaggiare con pneumatici invernali o catene a bordo dal 15 novembre XX al 15 aprile YY”.

6. SEGNALAZIONE DEI DIVIETI DI CIRCOLAZIONE DEI MEZZI PESANTI

Esempio:

“Si ricorda il divieto di circolazione per i soli mezzi pesanti in vigore oggi dalle 9.00 alle 22.00”

7. SEGNALAZIONI INFORMATIVE SUL SERVIZIO.

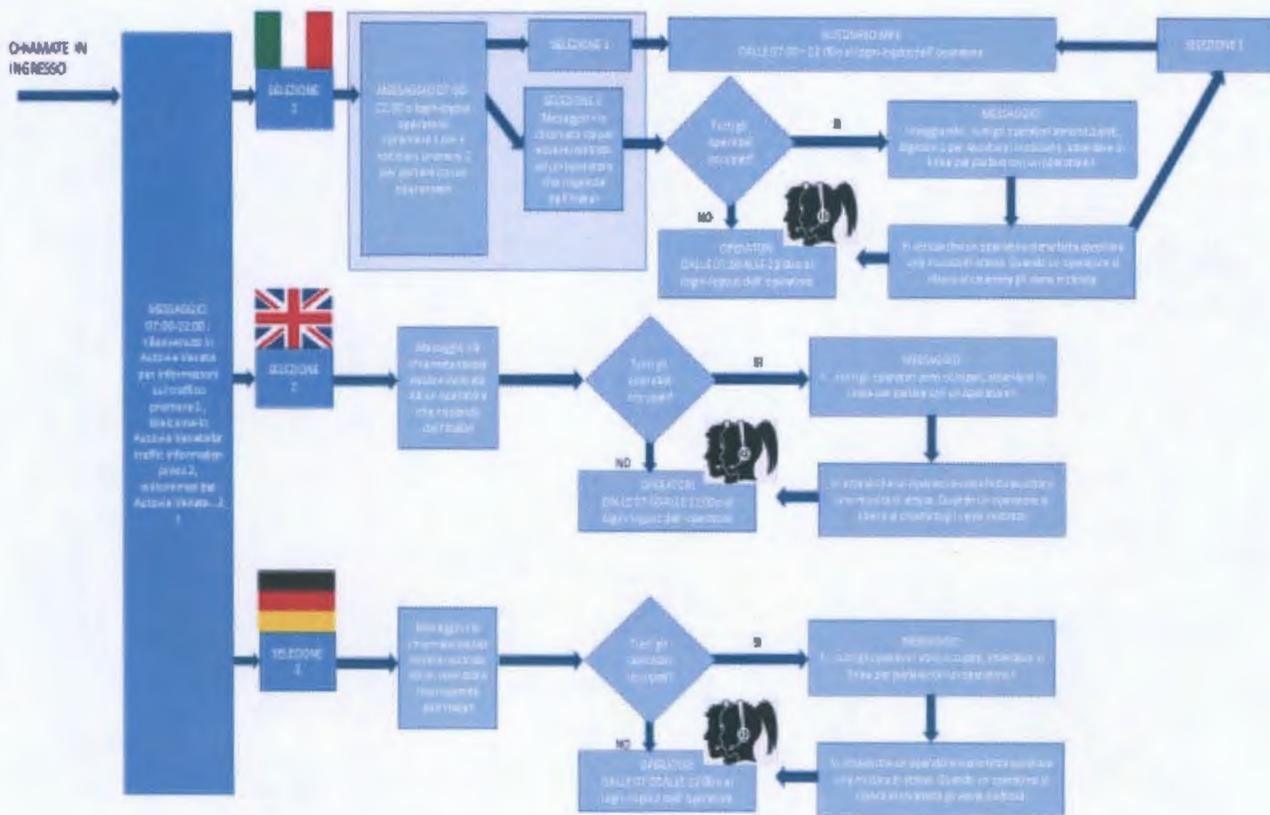
Riferimento alle applicazioni al numero agli orari del servizio

8. FRASI FINALI.

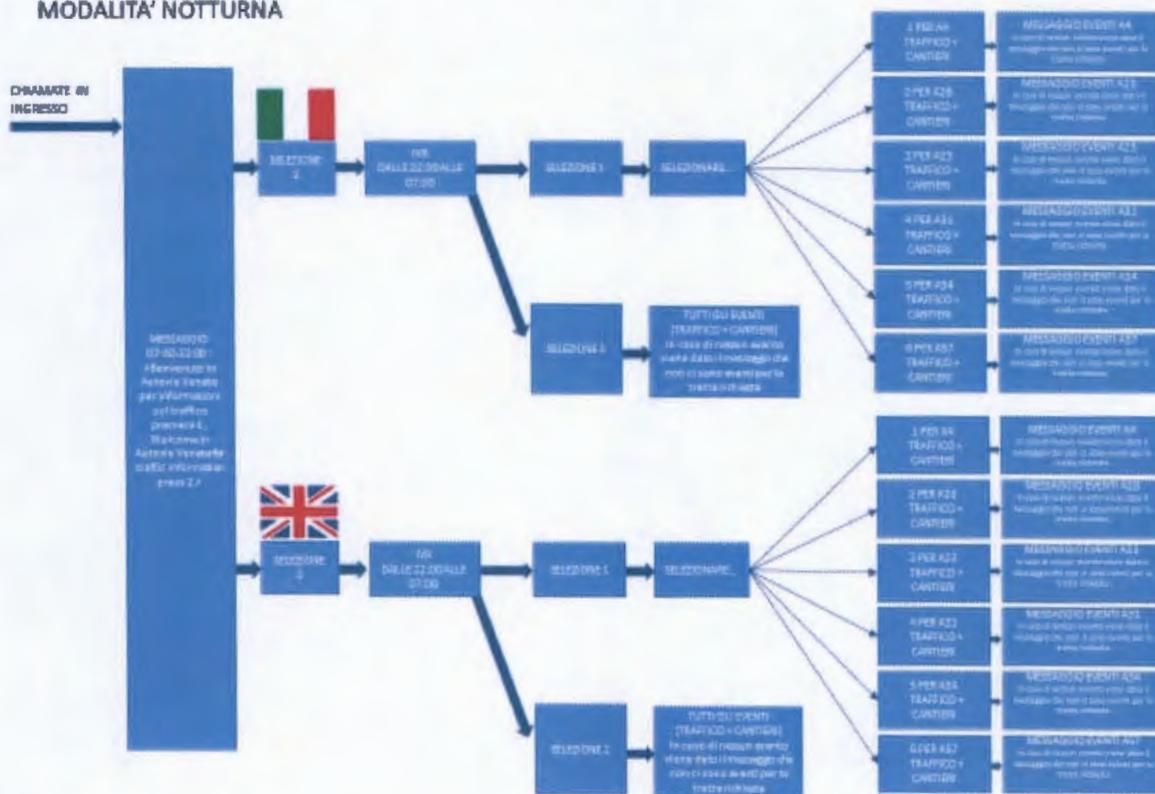
Esempio: *“Dal Centro Viaggiando per ora è tutto a risentirci al prossimo collegamento”.*

7.2. Allegato II - Gestione del contatto telefonico (diagramma di flusso)

MODALITA' DIURNA



MODALITA' NOTTURNA



7.3. Allegato III - Sistema CRM (struttura analitica delle informazioni da tracciare)

In via esplicativa ma non esaustiva si elencano le informazioni che il sistema di CRM predisposto dall'Appaltatore dovrà poter registrare nell'interazione con il Cliente che contatta il Call Center al numero 800 99 60 99:

- Numero del chiamante.
- Provenienza geografica del contatto telefonico.
- Chiamata abbandonata.
- Tempo di attesa.
- Tempo di conversazione.
- Chiamata in lingua diversa dall'italiano (inglese, tedesca, altra lingua).
- Ascolto del notiziario o contatto gestito dall'Operatore.
- Tipologia della chiamata.
 - ✓ Informazioni sul Traffico.
 - Richiesta di informazioni su tratta di competenza (registrare la tratta autostradale richiesta).
 - Richiesta di informazioni su tratta non di competenza (registrare la tratta autostradale richiesta).
 - Richiesta di informazioni mista (per tratte autostradali in parte di competenza e in parte no; registrare la tratta autostradale richiesta).
 - Previsioni traffico.
 - Situazione meteo.
 - Itinerari alternativi.
 - Informazioni su cantieri di lavoro (registrare su quale cantiere viene richiesta l'informazione).
 - Divieti di circolazione.
 - ✓ Informazioni su Metodi di Pagamento.

- Pedaggi.
 - Distanze chilometriche.
 - Rapporto Mancato Pagamento Pedaggio (RMPP).
 - Telepass.
 - Viacard.
- ✓ Segnalazione.
 - ✓ Suggerimento.
 - ✓ Informazioni su parcheggi.
 - ✓ Richiesta di informazioni diverse da quelle erogate.
 - ✓ Annotazioni da parte dell'Operatore di Call Center (campo di testo).

Durante la vigenza contrattuale potranno essere richieste da parte della Stazione Appaltante, a costi invariati, rimodulazioni delle configurazioni e/o integrazioni del sistema di CRM con riferimento alle informazioni da tracciare nell'interazione del Cliente con il Call Center.