

**GARA COMUNITARIA A PROCEDURA RISTRETTA PER  
L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER INBOUND E  
OUTBOUND A SUPPORTO DELLA RACCOLTA DATI DELLE  
RILEVAZIONI DELL’ISTAT PER N. 51 MESI (48 MESI PIÙ TRE PER LA  
FASE DI AVVIO)**

**CIG N. 9218886165**

**BREVE DESCRIZIONE**

**BREVE DESCRIZIONE DELLA GARA A PROCEDURA RISTRETTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016, PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER INBOUND E OUTBOUND A SUPPORTO DELLA RACCOLTA DATI DELLE RILEVAZIONI DELL'ISTAT PER N. 51 MESI (48 MESI PIÙ TRE PER LA FASE DI AVVIO) - CIG N. 9218886165**

Oggetto della fornitura sono servizi di Contact Center Inbound e Outbound a supporto della raccolta dati delle rilevazioni dell'Istat. In particolare il servizio Inbound eroga assistenza di primo livello per richieste di natura diversa, tematiche e non tematiche agli utenti coinvolti nelle rilevazioni/indagini Istat. Il servizio è multicanale e gli utenti vi possono accedere tramite canale telefonico, web chat, e-mail, PEC. Il servizio Outbound supporta le rilevazioni con attività di promemoria e sollecito ai non rispondenti, attività di follow up, supporto alla compilazione di brevi questionari.

La realizzazione dei servizi di Contact Center Inbound e Outbound in oggetto includerà le seguenti attività:

- Ricezione e gestione dei contatti telefonici in entrata per rispondere alle richieste di informazioni e assistenza degli utenti;
- Ricezione e gestione dei contatti pervenuti tramite caselle e-mail o PEC dell'Istat;
- Ricezione e gestione dei contatti pervenuti tramite web chat;
- Gestione di contatti telefonici in uscita per solleciti e promemoria, attività di follow up e assistenza alla compilazione;
- Invio di sms in uscita per attività di sollecito e promemoria.

Per l'erogazione delle suddette attività sono richiesti i seguenti servizi connessi e strumentali:

- Postazioni operatore a norma per la gestione delle attività Inbound e Outbound;
- Sistema di accesso e accoglienza automatico attivo 24 ore;
- Sistema di gestione delle richieste (trouble ticketing);
- Sistema di Base per la conoscenza;
- Implementazione di schede contatto customizzate per le attività outbound;
- Attività di formazione delle risorse;
- l'organizzazione di tutte le formazioni dell'Istat effettuate nell'ambito delle rilevazioni censuarie permanenti, anche quelle rivolte a utenti diversi dal personale del Contact Center;
- Sistema di monitoraggio del servizio real near time;
- Produzione e fornitura di reportistica e di file di microdati e altre reportistiche;
- Integrazione con altri fornitori e altri sistemi esterni;
- Integrazione tra servizi Inbound e Outbound;
- Fornitura su richiesta dei rispondenti, del materiale necessario per partecipare alle rilevazioni;
- Gestione delle emergenze.

I servizi di Contact Center si rivolgono alle diverse tipologie di utenti coinvolti nelle indagini Istat, ovvero famiglie, individui, imprese, aziende agricole, istituzioni e altri enti. Nell'ambito di una stessa tipologia, gli utenti possono presentare diversi profili e caratteristiche. Nelle famiglie ad esempio, il destinatario del servizio può essere il singolo individuo o l'intero nucleo familiare. Le imprese coinvolte nelle rilevazioni possono variare dal singolo professionista o piccola impresa che tende ad accentrare tutti gli adempimenti statistici in un'unica persona/ufficio, fino alla grande impresa caratterizzata da un'organizzazione complessa e articolata in più sedi e

funzioni; inoltre possono essere considerate diverse forme giuridiche e tipologie (ad esempio aziende agricole, imprese no profit). Fra le istituzioni, a titolo di esempio, si ricordano le amministrazioni centrali e periferiche dello Stato (Ministeri, Regioni, Comuni, ecc.), gli istituti scolastici, le Camere di Commercio, le strutture sanitarie, altri enti.

Inoltre per garantire la disponibilità delle attività Inbound e Outbound anche agli utenti appartenenti a minoranze linguistiche, laddove richiesto, il servizio dovrà essere erogato anche in lingua tedesca, slovena, inglese e francese.

Lo svolgimento del servizio Inbound comprende, in linea generale, i giorni della settimana dal lunedì al sabato con orario continuato 09.00- 19.00. È inoltre prevista la possibile estensione in orario ordinario fino alle ore 21:00 e in orario straordinario di domenica dalle ore 09.00 alle 21.00 in occasione di particolari indagini o per alcuni periodi dell'anno.

Gli utenti potranno accedere al servizio attraverso più canali:

- Canali sincroni: telefono (sia da rete fissa che mobile) e web chat
- Canali asincroni: posta elettronica ordinaria o certificata

Il servizio Inbound sarà configurato con una struttura basata su due livelli di specializzazione. Tutte le richieste di assistenza confluiranno nel servizio di Contact Center attraverso i canali disponibili sincroni e asincroni e poi verranno gestite a due livelli organizzativi in base alla tipologia e complessità delle stesse. Il primo livello è costituito dagli operatori del Contact Center e svolge funzioni di front-end: risolve le richieste di assistenza standard provenienti dai canali sincroni e asincroni di non elevata complessità e a carattere ricorrente, smista le richieste complesse al secondo livello. Il secondo livello, costituito dai Referenti Istat, prende in carico e gestisce le richieste che per specificità e complessità dei contenuti non sono risolvibili nell'ambito del Contact Center.

In linea generale tutte le richieste di assistenza che pervengono al Contact Center possono essere ricondotte a due tipologie: non tematiche e tematiche. Per non tematiche si intendono tutte quelle casistiche che riguardano problematiche funzionali allo svolgimento degli adempimenti statistici, ma che non entrano nel merito dei questionari e delle metodologie delle singole indagini. La maggior parte di queste richieste riguarda problematiche legate all'accesso e navigazione dei sistemi gestionali e di acquisizione dei dati dell'Istat. Per tematiche si intendono invece quelle richieste di assistenza che entrano nel merito delle singole indagini e pertanto implicano una conoscenza dei contenuti delle stesse, delle variabili del questionario e delle metodologie applicate. Rientrano nell'ambito di competenza del presidio di assistenza di primo livello tutte le richieste non tematiche standard e le richieste tematiche che per carattere di semplicità e ricorrenza, potranno essere risolte con l'ausilio delle risposte standard messe a disposizione da Istat.

Al primo livello le richieste saranno evase direttamente dagli operatori, che saranno opportunamente formati dagli esperti Istat e supportati dalle informazioni disponibili nel back office dei sistemi di acquisizione dei dati dell'Istat (es. Portale statistico delle imprese, sistemi gestionali utilizzati nell'ambito delle indagini sulle famiglie, istituzioni ecc.), dal sistema di FAQ e "risposte standard" e altro materiale che sarà importato sul sistema di gestione della base di conoscenza del Fornitore. Il secondo livello, invece, sarà organizzato in aree tematiche, gruppi di competenza inerenti alle singole indagini coinvolte nel servizio o agli aspetti specialistici trasversali (accesso ai sistemi di acquisizione, aspetti giuridici, ecc.). Per la visualizzazione e la lavorazione dei ticket assegnati, gli utenti Istat di II Livello dovranno poter accedere al sistema di Trouble ticketing del Fornitore attraverso un'interfaccia web, secondo una profilazione specifica.

Orientativamente, il Fornitore del servizio dovrà gestire i flussi Inbound provenienti da: n. 4 Numeri verdi dedicati, n.10 caselle di posta elettronica distinte, n. 6 caselle di posta elettronica certificata, un canale web chat. Si intendono comprese tra i servizi Inbound anche tutte le attività di recall originate da precedente richiesta di assistenza da parte degli utenti (sia da canali sincroni che asincroni) e dal servizio di call back (l'utente ha lasciato tramite numero verde/web chat i propri riferimenti telefonici per essere successivamente richiamato).

Il servizio Inbound supporta attualmente oltre 60 indagini correnti e tutti i censimenti permanenti realizzati dall'Istituto.

Le diverse indagini coinvolte presentano specificità dovute a diversi aspetti, quali, in particolare, il settore di appartenenza, la tipologia di target, la periodicità, l'applicabilità di sanzioni amministrative, gli aspetti legati alla privacy, le caratteristiche del sistema di acquisizione dei dati utilizzato. Pertanto, anche se i contenuti delle richieste di assistenza relative alle diverse indagini presentano forti analogie, ciascuna casistica potrà avere delle peculiarità e richiedere una eventuale specializzazione degli operatori per aree tematiche. Tale complessità rende inoltre fondamentale la partecipazione attiva degli operatori e dei team leader coinvolti nel servizio a tutte le attività formative che saranno svolte dai referenti Istat, sia in fase di avvio che in corso di svolgimento del servizio (avvio delle singole indagini e debriefing). Per le indagini correnti le sessioni formative o di debriefing avranno una durata media di circa un'ora, mentre per i censimenti permanenti le sessioni formative seguiranno programmi più articolati e di maggiore durata. In occasione dei censimenti permanenti, al Fornitore potrà essere inoltre richiesta l'organizzazione delle sessioni formative destinate agli organi coinvolti nella rilevazione (esempio rilevatori comunali, reti territoriali, centri di assistenza agricola, etc.), secondo le modalità che saranno riportate nella documentazione tecnica di gara.

Per il corretto dimensionamento del servizio Inbound, in fase di progettazione l'Istat fornirà la pianificazione delle indagini e la distribuzione dei volumi di servizio previsti per l'intero periodo contrattuale. In corso d'opera saranno poi forniti aggiornamenti a cadenza trimestrale per tenere conto di eventuali variazioni rispetto a quanto inizialmente pianificato. È importante sottolineare che le indagini Istat sviluppano dei flussi atipici, spesso non programmabili in anticipo e caratterizzati da momenti di picco determinati da eventi specifici, quali partenza di indagini statistiche rilevanti o prossimità della chiusura del periodo di raccolta dati. È pertanto necessario poter disporre di un'organizzazione flessibile in grado di adeguare tempestivamente il servizio dal punto di vista tecnico-organizzativo.

Il servizio Outbound sarà utilizzato per la realizzazione di campagne di promemoria telefonico, realizzazione di interviste telefoniche di breve durata, campagne di promemoria CAWI MAIL e/o SMS, mirate alle unità di rilevazione coinvolte nelle diverse indagini Istat, con la finalità di recuperare i questionari e dati mancanti. Gli obiettivi del servizio sono: migliorare i tassi di risposta e la qualità dei dati raccolti, standardizzare i processi di data collection dell'Istat, aggiornare le informazioni anagrafiche delle unità di rilevazione e dei referenti che popolano i diversi sistemi di acquisizione dati dell'Istituto.

In fase di progettazione di una campagna telefonica il Fornitore dovrà predisporre o aggiornare (in caso di indagini periodiche) una scheda contatto. Tale scheda costituisce la guida che gli operatori dovranno utilizzare durante la chiamata per la realizzazione del sollecito/promemoria, la conduzione di una breve intervista, il recupero di dati mancanti. A seconda degli obiettivi della campagna la scheda contatto potrà quindi essere più o

meno articolata e standardizzata. Tutte le informazioni per la predisposizione della scheda contatto e gli esiti da registrare saranno indicati dall'Istat. Per soddisfare le esigenze delle diverse tipologie di utenza si prevede la predisposizione (e successivi aggiornamenti periodici) di almeno 5 schede contatto. Per le campagne telefoniche che prevedono la raccolta di dati mancanti o brevi interviste, l'operatore outbound sarà abilitato all'accesso ai sistemi di acquisizione dati delle indagini di interesse dove potrà inserire le informazioni rilevate nella scheda contatto. In fase di predisposizione della campagna outbound il Fornitore del servizio dovrà inoltre effettuare un'attività di recupero e pulizia dei numeri telefonici rispetto alla lista iniziale fornita da Istat, mediante l'utilizzo di software/banche dati per la ricerca di numeri telefonici di privati, imprese e istituzioni.

Per il corretto dimensionamento del servizio Outbound in fase di progettazione l'Istat fornirà informazioni relative ai volumi, frequenze, durata dei contatti e calendarizzazione delle campagne per l'intero periodo contrattuale. In corso d'opera saranno poi fornite pianificazioni di dettaglio a cadenza bimestrale per consentire l'individuazione delle risorse da impegnare nelle singole campagne.

I servizi Inbound ed Outbound dovranno intendersi integrati. In particolare gli operatori Outbound in fase di sollecito/promemoria, su richiesta dell'utente, potranno trasferire la chiamata verso l'operatore Inbound per l'erogazione di assistenza di natura non tematica, funzionale agli adempimenti, o per richieste tematiche sui contenuti dell'indagine.

La progettazione e la gestione delle attività Inbound e Outbound dovrà essere effettuata sempre in un'ottica di innovazione e di miglioramento del servizio offerto agli utenti. Per questo motivo in corso d'opera l'Istat potrà richiedere al Fornitore del servizio l'integrazione dei propri sistemi con sistemi e software esterni, di proprietà dell'Istat o di altri Fornitori, anche in via sperimentale.

Per l'espletamento del servizio in oggetto si richiede un team di lavoro composto dalle seguenti figure professionali:

- a) Responsabile di progetto, che curerà la direzione e avrà la responsabilità di tutte le attività previste dalla fornitura;
- b) Coordinatore Operativo che curerà il coordinamento tecnico e la supervisione di tutte le attività operative legate al servizio, quali funzioni di organizzazione e controllo dei turni di lavoro, funzioni di monitoraggio dell'andamento del servizio in termini quantitativi e qualitativi;
- c) Responsabile/i di sede, che curerà la selezione, il reclutamento e la formazione degli operatori e il coordinamento delle attività dei supervisori di sala;
- d) Supersivori di sala, per il supporto in sala agli operatori di Contact Center in merito agli aspetti sia tecnici sia contenutistici del servizio;
- e) Capo Progetto Informatico, per la progettazione e il coordinamento di tutte le attività informatiche del servizio;
- f) Sistemista per la gestione del sistema informativo/informatico e per la risoluzione di problematiche di trasmissione dei dati e sicurezza di rete;
- g) Analista programmatore, per la progettazione, sviluppo e manutenzione delle procedure informatiche finalizzate alla gestione di piattaforme per l'erogazione di servizi di Numero Verde e servizi Outbound finalizzati alla raccolta di dati statistici, l'elaborazione di indicatori e la produzione di file dati di reportistica e l'elaborazione di dati;
- h) Programmatore per lo sviluppo e la manutenzione dell'ambiente informatizzato per la gestione dei sistemi

Inbound (IVR, customizzazione del CRM e integrazione con altri sistemi) e Outbound (sviluppo e manutenzione delle diverse schede contatto e delle procedure informatiche per il trattamento e l'elaborazione dei dati);

- i) Operatori specializzati nelle attività Inbound e Outbound. Il numero degli operatori sarà definito dal Fornitore sulla base delle stime dei volumi di servizio richiesti, delle pianificazioni periodiche fornite da Istat e dei Service Level Agreement definiti dall'Istat. Dovrà essere garantita la presenza giornaliera di operatori che oltre alla conoscenza dell'italiano parlino una seconda lingua tra quelle di seguito indicate: tedesco, sloveno, inglese e francese.

Per l'erogazione del servizio saranno richiesti operatori Inbound e Outbound in modalità esclusiva per la gestione delle attività correnti e in modalità condivisa per far fronte alla gestione di picchi temporanei (ad esempio in occasione dei censimenti permanenti) o non programmabili (ad esempio realizzazione di indagini non programmate per soddisfare nuove esigenze informative).

Per tutte le figure indicate sarà richiesta una formazione specifica e una comprovata esperienza nel ruolo e nella realizzazione di attività analoghe.