

Quesiti

1. Nei 5 minuti stimati per la gestione dell'inbound customer care, è compreso il tempo per la gestione amministrativa di BO?

Risp.: SI

2. Si conferma che la remunerazione avverrà secondo canone mensile e non a consumo sui pezzi (telefonate) gestiti.

Risp.: Si conferma che la remunerazione avverrà secondo canone mensile

3. Cosa si intende per trattamento amministrativo? sarà onere dell'aggiudicataria l'apertura di un ticket o bisognerà prendersi carico di attività di Back office (vulture, inserimento autoletture, etc)?

Risp.: Si intende un trattamento amministrativo di primo livello che comprende l'apertura e la gestione del ticket con riscontro alle richieste di informazioni scritte pervenute attraverso mail o telefono con programmi della committente per quanto riguarda le operazioni di customer care.

4. Per attestazioni di servizio si intende referenze sottoscritte dal cliente o anche autocertificazioni, fatture più contratto?

Risp.: Anche autocertificazioni, fatture e contratto.

5. Le telefonate dovranno essere registrate?

Risp.: Si le telefonate dovranno essere registrate e tenute per almeno 5 anni a disposizione della committente.

6. Si conferma che il CCNL delle telecomunicazioni per gli operatori impiegati sulla commessa è conforme a quanto richiesto dal bando?

Risp.: SI

7. Per server esclusivamente dedicati alle esigenze della Committente si intende che devono essere a uso esclusivo della commessa Caltaqua?

Risp.: No, l'importante che vi sia uno dedicato alla commessa Caltaqua e non agli altri clienti.