

ATS SARDEGNA - AFFIDAMENTO QUINQUENNALE DEL SERVIZIO CUP-TICKET, CALL CENTER - CRITERI/SUBCRITERI DI VALUTAZIONE - TABELLA 1 Call Center

	Descrizione criterio	Punteggio max	Descrizione subcriterio	Punteggio max	Descrizione Ditta	Livello di giudizio	Coefficiente di valutazione	Punteggio attribuito	Valutazioni Commissione
1	Progetto tecnico del servizio in termini di organizzazione del servizio, infrastrutture e allestimento operativo	25	Adeguatezza e coerenza generale dell'offerta al contesto organizzativo e normativo di riferimento regionale	3					
			Procedure operative e protocolli organizzativi utilizzati nella gestione quali, per esempio, turnazioni, sostituzioni in casi di emergenza, adattamenti alle nuove procedure aziendali, interscambiabilità operativa	15					
			Infrastrutture e allestimento operativo	5					
			Dotazione informatica e piano di manutenzione	2					
2	Gestione operative e soluzioni innovative per ottimizzare la capacità di risposta all'utenza	40	Soluzioni innovative tese a migliorare le percentuali di telefonate risposte su quelle ricevute su base quotidiana in rapporto di 2 punti per ogni punto % oltre la soglia minima del 85% fino ad un massimo di 20 punti	20					
			Soluzioni tecniche e organizzative finalizzate a garantire la piena funzionalità del CUP regionale anche in caso di temporanea interruzione di attività di uno dei call center	15					
			Soluzioni mirate a garantire un elevato grado di risposta all'utente quali i sistemi di richiamata automatica e/o l'invio di SMS informativi, sistemi di segreteria telefonica con richiamata successiva ecc.	5					
4	Approccio all'utenza ed esperienza specifica	5	Approccio all'utenza anche di lingua straniera. Oltre all'inglese 1 punto per ogni lingua straniera tra cui francese, spagnolo, tedesco, altre.	5					
		70		70					