



Procedura Aperta per l'affidamento del Servizio di Contact Center Telefonico  
dell'AMGAS S.r.l. di Bari. CIG n.598367A55

RISPOSTE IN ORDINE AI CHIARIMENTI RICHIESTI

Quesito n.1 del 13/11/2014

Vi chiediamo cortesemente riscontri in merito ai seguenti quesiti relativi alla gara in oggetto:

1. Potreste cortesemente, indicarci i giorni e gli orari in cui sono esplicitati i servizi inbound (e se diversi anche quelli outbound)?
2. Sarebbe possibile (anche attraverso una curva di traffico) conoscere la distribuzione delle chiamate per fascia oraria?
3. È previsto che gli operatori dedicati all'attività siano multiskill?

Risposta al quesito n.1 del 13/11/2014

1. Gli orari in cui dovranno essere espletati i servizi inbound e outbound (solo su richiesta scritta dell'AMGAS S.r.l.) sono quelli indicati all'art.35 del Capitolato d'Oneri.
2. Non è possibile fornire le informazioni richieste in quanto i volumi di traffico risentono di punte determinate dai vari cicli di fatturazione.
3. Gli operatori dedicati all'attività devono gestire in toto, unicamente le problematiche sollevate dai cliente/utenti dell'AMGAS S.r.l.

Pagina | 1

AMGAS S.r.l.  
Il Responsabile del Procedimento  
*F.to dr. Vincenzo GALLINA*