

VALMONTONE HOSPITAL SpA

Gestione sperimentale pubblico-privata del Presidio Ospedaliero di Valmontone – Delibera G.R.Lazio n.357/2005

Via dei Lecci, snc-Valmontone tel. 06.951951 – fax 069519582

E-mail: amministrazione@valmontonehospital.it

Valmontone, li 27/06/2019

Gara per la gestione dei servizi di prenotazione call center, accettazione front office, trascrizione e riconsegna referti medici e attività di archiviazione connessi all'erogazione di prestazioni sanitarie ambulatoriali CIG 7917416A5D.

CHIARIMENTI N. 9

QUESITO

- 1) In merito all'applicazione della clausola sociale ed al personale da riassorbire, si richiede, cortesemente, di aggiungere le seguenti informazioni a quelle già indicate nella lista delle risorse in clausola di salvaguardia: 1. Retribuzione Mensile lorda; 2. Paga Mensile; 3. Paga Mensile (part-time); 4. RAL; 5. Costo Aziendale Annuo; 6. Costo Orario; 7. Categoria di appartenenza (Normodotato/Diversamente Abile); 8. Eventuali indennità di servizio; 9. Eventuali benefit (buoni pasto, ecc.).

Risposta

Tutte le informazioni richieste sono fornite ai chiarimenti precedenti.

- 2) In merito a quanto esposto nel CAPITOLATO SPECIALE D'ONERI, si richiedono, cortesemente, informazioni aggiuntive sull'attività attuale svolta dal Call Center, quali:
- Numero delle chiamate in INBOUND mensili/annuali
 - Durata media delle chiamate in INBOUND in minuti/secondi
 - Tempo medio di attesa utente
 - Tempo massimo di attesa utente
 - Numero delle chiamate OUTBOUND mensili/annuali
 - Minuti annui/mensili di tempo gestione campagne OUTBOUND
 - Durata media delle chiamate OUTBOUND in minuti/secondi
 - Quali sono attualmente gli orari del servizio (finestra temporale di attività)?
 - Quanti giorni al mese è attivo il servizio?

Risposta

Il servizio di call center non riceve le chiamate dall'esterno. Al servizio arrivano circa 700/800 (numero variabile a seconda dei mesi dell'anno) comunicazioni giornaliere, solo via email, fax e whatsapp. Tali richieste vengono evase ogni giorno con una durata media di contatto di 3/4 minuti. Per gli orari ed i giorni del servizio vedi chiarimenti 6).

- 3) Si richiede, cortesemente, un censimento di tutti gli applicativi utilizzati (es. software CUP, CRM, ecc.) per l'erogazione dei servizi di Call Center, Accettazione; Consegna referti e back office archiviazione, specificando in dettaglio nome applicativo, fornitore e relativo scopo di utilizzo.

VALMONTONE HOSPITAL SpA

Gestione sperimentale pubblico-privata del Presidio Ospedaliero di Valmontone – Delibera G.R.Lazio n.357/2005

Via dei Lecci, snc-Valmontone tel. 06.951951 – fax 069519582

E-mail: amministrazione@valmontonehospital.it

Risposta

Gli applicativi utilizzati sono: Modulo di prenotazione "CupNet" facente parte del Software Gestionale MediNet; per il CRM viene utilizzato il "Ticket System". Entrambi i software sono personalizzati sulle esigenze del Valmontone Hospital

Valmontone Hospital S.p.A.
Il RUP
Dr. Gianfranco Trionfera