



Direzione Generale
Ufficio Relazioni con il Pubblico

*Al Direttore Generale
Prof. Francesco De Domenico
Sede*

p.c.

*Dipartimento Amministrativo
Attività Negoziale e Servizi Generali
Sede*

Oggetto: Scadenza del servizio di gestione call center informativo per gli studenti.

Si fa presente che in data 10/11/2017 andrà in scadenza il servizio in oggetto, attualmente gestito dalla Ouverture S.r.l., con sede a Scarlino (GR), come previsto dal contratto (n. prot. 52403 del 04/10/2012) e che l'eventuale prossimo affidamento non sarà rivolta soltanto alla popolazione studentesca ma dovrà prevedere informazioni rivolta all'utenza in generale.

Si coglie l'occasione per rappresentare che relativamente all'anno 2016 il call center della Ouverture ha gestito complessivamente n° 20.977 telefonate, con una percentuale di risoluzione/riscontro superiore al 95%, come risulta dalla seguente tabella:

Università degli Studi di Messina			
Anno 2016			
MESE	TOTALE OFFERTE	TOT.GESTITE	%
Gennaio	1748	1683	96,28
Febbraio	1978	1889	95,50
Marzo	940	889	94,57
Aprile	1148	1093	95,21
Maggio	992	950	95,77
Giugno	895	855	95,53
Luglio	1471	1390	94,49
Agosto	1900	1789	94,16
Settembre	4019	3819	95,02
Ottobre	2919	2751	94,24
Novembre	1275	1212	95,06
Dicembre	1692	1613	95,33
TOTALE	20977	19933	95,10



Direzione Generale

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Il servizio di che trattasi costituisce un importante supporto rivolto all'utenza ed è fondamentale sia per la qualità delle informazioni, sia per la tempestività con la quale le stesse vengono fornite e, non ultimo, per la quantità di problematiche gestite e risolte autonomamente, a seguito di un continuo aggiornamento e coordinamento da parte dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Questi elementi si riflettono positivamente sull'immagine complessiva dell'Ateneo, sempre più attento alle esigenze degli utenti e degli studenti, mettendo loro a disposizione uno strumento generalmente apprezzato, particolarmente utile per coloro che risiedono fuori sede i quali, attraverso il numero verde, possono ottenere informazioni che altrimenti li costringerebbero a recarsi personalmente presso le strutture competenti.

Il servizio, peraltro, si affianca al sito istituzionale, contribuendo a indirizzare gli utenti alla consultazione e all'interpretazione dei contenuti di volta in volta pubblicati.

Sulla base di quanto precede, nonché dell'esperienza maturata in questi anni, si ritiene opportuno valutare il mantenimento della gestione del servizio, richiedendo una modularità dinamica degli operatori, in base a specifiche esigenze, in modo da migliorare la produttività nel periodo di maggiore richiesta (mesi di luglio, agosto, settembre, ottobre, novembre, dicembre).

Con la presente, pertanto, si chiede alla S.V. di valutare l'opportunità di predisporre le procedure per l'espletamento della gara necessaria all'affidamento del servizio in oggetto.

*Ufficio Relazioni con il pubblico
Resp. Staff
Familiari Carmela*



titulus

[Annotazione](#) [Impronta](#) [Nuovo CC](#) [Storia](#)

Prot n. 15605 del 01/03/2017 (2017-UNMECLE-0015605) **1 di 1**

Mittente U.Staff Relazioni con il Pubblico (URP) - Familiari Carmela int.

A mezzo E-Mail + Titulus

Oggetto Scadenza del servizio di gestione call center informativo per gli studenti

Allegati 0 - nessun allegato:

Responsabilità

Minuta

Classif. X/4 - Acquisizione e fornitura di beni mobili, di materiali e attrezzature non tecniche e di servizi

UOR-RPA U.Staff Relazioni con il Pubblico (URP) - Familiari Carmela 01/03/2017 ✓

Originale

UOR-RPA Direzione Generale - NEW - De Domenico Francesco - Direttore Generale 01/03/2017

CC

DIP.AMM. Attività Negoziale e Servizi Generali		<input type="checkbox"/>
Nostro Danila - DIP.AMM. Attività Negoziale e Servizi Generali	01/03/2017	<input type="checkbox"/>
U.Op. Procedure aperte, ristrette e negoziate di servizi		<input type="checkbox"/>
D'Aleo Giuseppe	24/07/2017	<input checked="" type="checkbox"/>
U.Op. Procedure in Economia di servizi		<input type="checkbox"/>
Cicero Mariarita	02/03/2017	<input checked="" type="checkbox"/>
U.Org. Affidamento Servizi		<input type="checkbox"/>
Guarrera Maria	02/03/2017	<input type="checkbox"/>

Annotazioni

Annotazioni

visionata

Rosselli Rita (Segreteria della Direzione Generale NEW) 01/03/2017 - 15:12:04

Il Direttore Generale autorizza a procedere.

Giacoppo Elisa (U.Staff Reporting Alta direzione) 23/05/2017 - 09:49:02

Documenti informatici

<i>File</i>	<i>Stato</i>	<i>Ultima versione</i>
Scadenza servizio gestione call center informativo per gli studenti. 1 docx.pdf		01/03/2017 - 10:36:04

Informazioni di servizio

Id 1078483

Registrazione U.Staff Relazioni con il Pubblico (URP) - Familiari Carmela 01/03/2017

- Elenco
- Inizio
- Indietro
- Avanti
- Fine
- Raccoglitori**
- Nuovo
- Ripeti nuovo
- Replica Doc.
- Copia in fascicolo
- Copia Collegamento
- Cerca
- Workflow
- Foto originale
- Menu