FERSERVIZI
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

Area Acquisti di Gruppo
Il Responsabile

CHIARIMENTI

OGGETTO: eGPN GSRail 2021 Procedura negoziata con previo avviso di indizione di gara, interamente gestita con sistemi telematici per il servizio di contact center di Grandi Stazioni Rail SpA - CIG 879096991B

Allegati:
1) Volumi di traffico e report segnalazioni.

Con riferimento al procedimento in oggetto e alle richieste di chiarimenti pervenute, fermo restando che maggiori dettagli saranno resi noti nella successiva fase di invito, questa Stazione Appaltante, ritenendo le relative risposte di interesse comune, ha deciso di comunicare a tutti i Concorrenti quanto segue.

Domanda 1

Per la presente procedura si richiede se sia possibile costituire RTI successivamente alla fase di prequalifica. Nel caso in cui tale eventualità sia possibile, si chiede di specificare a quali condizioni.

Risposta 1

Come espressamente indicato nelle Note per la partecipazione (vedi box in calce all'articolo 1) l'Operatore economico prequalificato individualmente per la presente procedura potrà, nella successiva fase di gara, presentare offerta quale mandataria di un RTI purché con Operatori Economici non prequalificati per la presente procedura.

Domanda 2

Chiedo conferma che l'indizione della gara per l'affidamento del servizio da voi richiesto avverrà in una fase successiva alla chiusura della Prequalifica, ovvero dopo il 13/09/2021. In cui a portale compariranno le dovute sezioni per l'inserimento delle tre convenzionali buste di Gara.

Risposta 2

Si conferma che la presente è una fase di prequalifica.

La fase di offerta verrà pubblicata successivamente al termine della fase di prequalifica.

I concorrenti che avranno superato positivamente la fase di prequalifica saranno invitati a partecipare alla successiva fase di offerta e troveranno nell'apposita sezione dedicata a Portale le relative buste di cui la medesima si comporrà (amministrativa, tecnica ed economica).

Domanda 3

1) Si chiede di conoscere i volumi mensili ipotizzati per ognuno dei canali di contatto.

2) Si chiede di conoscere la durata media mensile del contatto ipotizzata per ognuno dei canali di contatto.

3) Si chiede di conoscere se la sede di lavoro di tutte le risorse può essere una delle sedi del fornitore anche se non ubicata nella città di Roma.

Risposta 3

Con riferimento ai punti 1) e 2), si rimanda all'Allegato 1 - Volumi di traffico e report segnalazioni.

Con riferimento invece al punto 3) il servizio dovrà essere eseguito presso una qualsiasi sede operativa dell'Operatore economico ubicata in Italia.

È inoltre consentito lo svolgimento del servizio in modalità di lavoro agile, purché sia garantito il rispetto dei livelli di servizio contrattualmente stabiliti.

Resta inteso che per le maestranze in clausola sociale l'ambito territoriale rimane disciplinato dal rispettivo CCNL.

Domanda 4

Tra i documenti di gara non è presente il disciplinare di gara. Si richiede l'invio.

Risposta 4

Tra i documenti di gara non è presente il Disciplinare di gara perché trattasi di una procedura negoziata con previo avviso di indizione di gara.

Pertanto, per la presente fase di prequalifica la relativa disciplinata è contenuta nel Bando di gara e nelle Note per la partecipazione (comprensive degli allegati), già presenti tra i documenti di gara.

Maggiori dettagli relativi alla successiva fase di offerta, che vedrà destinatari esclusivamente gli Operatori economici che avranno superato positivamente la predetta fase (vedi anche risposta alla domanda n. 2), saranno resi noti in seguito con la trasmissione della Lettera di invito.

Domanda 5

Si richiede conferma che è richiesto l'invio della sola documentazione amministrativa per il successivo invito alla gara.

Risposta 5

L'Operatore economico che intenda partecipare alla predetta procedura dovrà presentare la domanda di partecipazione nelle modalità previste dall'articolo 1 delle Note per la partecipazione unitamente ai documenti e alle dichiarazioni di cui all'articolo 2 delle predette Note.

Non è pertanto richiesta la trasmissione di ulteriore documentazione oltre a quella sopra descritta.

Domanda 6

Se è prevista dal bando la responsabilità solidale del committente.

Risposta 6

Non risulta possibile fornire una risposta al quesito posto in considerazione della genericità dello stesso.

La disciplina attinente alla responsabilità del committente sarà contenuta nello schema contrattuale allegato alla Lettera di invito che verrà trasmessa ai soggetti prequalificati.

Domanda 7a

Si chiede di chiarire se nella presente fase di prequalifica si debbano indicare, mediante compilazione della sezione D della parte II del DGUE, le prestazioni che si intendono subappaltare e le relative quote percentuali oppure se tale indicazione debba essere fornita "all'atto della successiva offerta" come indicato nel Bando di gara, pag. 6, III.2.2. Si chiede inoltre di chiarire se, nel caso in cui tale indicazione debba essere fornita nella presente fase di prequalifica, la configurazione dichiarata in questa fase potrà essere variata in fase di offerta.

Risposta 7a

Fermo restando l'obbligo per gli Operatori economici di indicare all'atto della successiva fase di offerta le prestazioni o lavorazioni che intendono subappaltare e le relative quote percentuali, in tale fase di prequalifica è lasciata alla discrezionalità dell'Appaltatore la compilazione della sezione D della Parte II in cui lo stesso potrà indicare se intende subappaltare le prestazioni oggetto dell'appalto, le prestazioni e la relativa quota percentuale, nel rispetto dell'art. 105 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i..

Domanda 7b

Si chiede di chiarire entro quali limiti percentuali sia possibile ricorrere al subappalto.

Risposta 7b

Il subappalto è ammesso alle condizioni di cui all'art. 105 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. come previsto al punto III.2.2. del Bando di gara.

Maggiori dettagli saranno precisati nella successiva fase di invito.

Domanda 7c

Si chiede di chiarire se sia sufficiente firmare tutta la documentazione con firma digitale senza apposizione di marca temporale.

Risposta 7c

Ai fini della partecipazione alla presente procedura, è richiesta la firma digitale avente le caratteristiche descritte negli atti di gara.

Non è richiesta l'apposizione della marca temporale se i documenti sono sottoscritti con firma valida al momento del loro inserimento a Portale.

Diversamente, come previsto all'articolo 1 delle Note per la partecipazione, un documento con firma digitale scaduta o revocata è valido solamente se al documento

è associato un riferimento temporale opponibile ai terzi (marca temporale rilasciata da un certificatore iscritto nell'elenco pubblico dei certificatori) apposto durante il periodo di validità del certificato della firma.

Domanda 7d

Con riferimento a quanto indicato nella sezione VI.3 del bando ("'Tutti i file allegati al portale (dichiarazioni e/o documenti scansionati) dovranno essere firmati digitalmente, a pena di esclusione, dal rappresentante legale dell'operatore economico concorrente o procuratore munito di appositi poteri. In tal caso, qualora i poteri del firmatario non risultino dal certificato di iscrizione alla CCIAA, dovrà essere inserita a portale, pena l'esclusione, idonea documentazione firmata digitalmente, attestante che il firmatario della documentazione di gara è munito dei poteri necessari per impegnare in via definitiva il concorrente.") si chiede di confermare che sia sufficiente allegare la procura dalla quale risultano i poteri attribuiti al procuratore, firmata digitalmente dal procuratore stesso. Si chiede, inoltre, di chiarire se sia necessario produrre, in aggiunta alla copia della procura, anche autodichiarazione di conformità all'originale della stessa, sottoscritta digitalmente.

Risposta 7d

Qualora firmatario della documentazione di gara sia un Procuratore munito dei poteri necessari per impegnare in via definitiva il Concorrente i cui poteri **non** risultino dal certificato di iscrizione alla C.C.I.A.A., dovrà essere inserita nell'apposito campo presente a Portale - in aggiunta al certificato di iscrizione alla C.C.I.A.A. (o della Dichiarazione di cui all'Allegato 4 alle Note per la Partecipazione come previsto al 2.A.1) delle Note per la partecipazione – **idonea documentazione** anch'essa firmata digitalmente attestante che il firmatario è munito dei poteri per impegnare in via definitiva il concorrente.

Costituisce idonea documentazione sicuramente copia autentica della procura, resa ai sensi del DPR 445/00, firmata digitalmente dal soggetto che la dichiara conforme.

Domanda 7e

Nell'eventualità in cui si intenda prequalificarsi individualmente e, nella successiva fase di gara presentare offerta quale mandataria di un RTI con Operatori Economici

non prequalificati, secondo quanto previsto a pag. 6 del documento "Note per la partecipazione" ad integrazione del punto III1.8) del Bando di gara, si chiede conferma che, in siffatta ipotesi, con riferimento alla compilazione del DGUE (parte II, sezione A), sia possibile rispondere NO alla seguente domanda: "L'operatore economico partecipa alla procedura di appalto insieme ad altri?" .

Risposta 7e

Si conferma.

Domanda 7f

Si chiede conferma che nella Parte II, Sez. B del DGUE si possano riportare i riferimenti dei soggetti rilevanti ai sensi dell'art. 80, comma 3 del d.lgs. 50/2016.

Risposta 7f

Nella Parte II, Sez. B del DGUE dovranno essere indicati i dati del sottoscrittore del documento e della ulteriore documentazione di gara dotato del potere di impegnare validamente il concorrente (Legale rappresentante, Procuratore o ad altro soggetto).

Domanda 7g

Nell'eventualità in cui si intenda prequalificarsi individualmente e, nella successiva fase di gara presentare offerta quale mandataria di un RTI con Operatori Economici non prequalificati, secondo quanto previsto a pag. 6 del documento "Note per la partecipazione" ad integrazione del punto III1,8) del Bando di gara, si chiede conferma che tutto il processo di prequalifica sia da effettuarsi con riferimento al singolo operatore economico e dunque, a titolo esemplificativo, che nel rendere la dichiarazione a video di cui al §2.A.c) del documento "Note per la partecipazione" si debba indicare che si partecipa in forma singola.

Risposta 7g

Si conferma. Si veda altresì la risposta alla domanda n. 7e.

Domanda 7h

3.2 SVILUPPO DELLA COMPUTER TELEPHONY INTEGRATION (CTI) CON IL CRM DI GS RAIL – pag. 6 - Paragrafo 3.2

Si chiede di confermare che il software di CRM con cui l'applicazione CTI dovrà integrarsi è SAP Service Cloud.

Risposta 7h

Il software di CRM con cui l'applicazione CTI dovrà integrarsi è SAP Service Cloud versione 2108, aggiornata trimestralmente.

Domanda 7i

3.2 SVILUPPO DELLA COMPUTER TELEPHONY INTEGRATION (CTI) CON IL CRM DI GS RAIL – pag. 6 - Paragrafo 3.2

SI chiede di specificare le modalità con cui il software CRM si integra con l'attuale soluzione CTI e le eventuali ulteriori modalità che lo stesso prevede.

Risposta 7i

L'Operatore economico dovrà implementare presso la propria sede un'infrastruttura multicanale integrata con il software di CRM in modalità "Adapter integration".

Il client CTI per le chiamate inbound/outbound si integra con il software CRM tramite la chiamata a un url del tipo: http://localhost:36729/?CID=BCM1234&ANI=<phonenum>&DNIS=<phonenum2>&<cad1=xxxx&cad2=yyyy>

Esempio di chiamata in C#:

```
urlparam1 = "ANI=408-361-3611&DNIS=1-800-455-5555&BP=1000655&SerialNo=XY234567T&TicketID=8003456&";
urlparam2 = urlparam1 + ExternalReferenceID=56432156787890&Custom_1=value1&Custom_2=value2&Custom_3=valu31&Custom_4=value4";
"url = http://localhost:36729/?CID=BCM1234&" + urlparam2;
HttpWebRequest webReq = (HttpWebRequest)WebRequest.Create(url);
HttpWebResponse WebResp = (HttpWebRequest)webReq.GetResponse();
```

Oltre a questa modalità di integrazione, è presente una procedura schedulata che giornalmente invia statistiche e audio tramite chiamata API Odata.

Domanda 7l

3.2 SVILUPPO DELLA COMPUTER TELEPHONY INTEGRATION (CTI) CON IL CRM DI GS RAIL – pag. 6 - Paragrafo 3.2

Si chiede di specificare le informazioni che il sistema di CTI dovrà passare al sistema di CRM.

Risposta 7l

Le informazioni minime che la CTI dovrà passare al CRM sono le seguenti:

- ID chiamata;
- Numero di Telefono;
- Data/ora;
- Durata attesa;
- Durata chiamata;
- File audio;
- Attivazione segreteria (si/no);
- Direzione della chiamata (inbound/outbound).

Domanda 7m

3.2 SVILUPPO DELLA COMPUTER TELEPHONY INTEGRATION (CTI) CON IL CRM DI GS RAIL – pag. 6 - Paragrafo 3.2

Si chiede di specificare le funzionalità CTI che dovranno essere presenti all'interno della soluzione come ad esempio l'IVR, la barra telefonica, la reportistica ecc.

Risposta 7m

La soluzione proposta deve prevedere almeno le seguenti funzionalità:

1) Soluzione IVR multialbero configurabile e personalizzabile per profondità e logiche di instradamento;

2) Segreteria telefonica configurabile con musica di attesa e messaggio registrato;

3) Registrazione audio di tutte le chiamate sia inbound che outbound;

4) Disaster recovery;

5) Centralino VOIP con contemporaneità di flussi di chiamata almeno di 10 linee in inbound e 10 linee in outbound;

6) Infrastruttura multicanale integrata con il software Service Cloud in modalità "Adapter integration", per modalità "Adapter Integration" si intende client CTI (barra telefonica) che dovrà richiamare via url localhost il CTI Client Adapter del software Service Cloud.

Domanda 8a

Il valore della gara include già eventuali attività per la clientela Retail? Rif. pag. 3 sezione 2

Risposta 8a

Il servizio di contact center sarà inizialmente dedicato al "Cliente business", fermo restando che, nel periodo di vigenza contrattuale, potranno essere attivati specifici canali di contatto anche con la "clientela consumer". Con "Clientela business" di Stazione si intende qualsiasi soggetto avente titolo alla conduzione di spazi di stazione e/o all'esercizio di attività nei complessi immobiliari, ivi comprese le attività commerciali.
Il valore di gara già include l'eventuale estensione del servizio verso la "clientela consumer".

Domanda 8b

È possibile avere la distribuzione dei volumi mensili, % di distribuzione per giorno della settimana e per fascia oraria?

Risposta 8b

Si rimanda all' Allegato - Volumi di traffico e report segnalazioni.

Domanda 8c

È possibile avere la distribuzione dei volumi per canale di contatto: telefono, email, portale web.

Risposta 8c

Si rimanda all' Allegato - Volumi di traffico e report segnalazioni.

Domanda 8d

È possibile avere i tempi medi di gestione della telefonata e delle attività offline?

Risposta 8d

Si rimanda all' Allegato - Volumi di traffico e report segnalazioni.

Domanda 8e

Sviluppo CTI e integrazione con SAP CRM: esiste un partner tecnologico di riferimento per la fase di sviluppo della CTI e di integrazione con il modulo SAP CRM? Rif. pag. 6 sezione 3.2

Risposta 8e

Per i servizi di maintenance/evolutive sul Sap Service Cloud, GS Rail si avvale di un proprio partner tecnologico con cui l'Operatore economico dovrà interfacciarsi nella fase di sviluppo della CTI.

Domanda 8f

Esistono specifiche tecniche di integrazione per il modulo SAP CRM? Rif. pag. 6 sezione 3.2

Risposta 8f

Si veda la risposta alla domanda 7i.

Domanda 8g

E' prevista la clausola sociale per gli operatori indicati in allegato A Personale Impiegato? Rif. All. A

Risposta 8g

Sì, è prevista.

Domanda 8h

È possibile avere una indicazione della durata e della modalità di formazione (in presenza, in remoto) degli Operatori?

Risposta 8h

La Formazione erogata dalla Committente è finalizzata ad illustrare le modalità di esecuzione del servizio e potrà avvenire sia in presenza che da remoto. Nel corso della formazione si condividerà la documentazione informativa con le specifiche del servizio e si eseguiranno delle simulazioni direttamente sulla piattaforma.

La formazione iniziale è rivolta a tutto il personale impiegato; ipotizzando gruppi da massimo 10 elementi, richiederà all'incirca 4-8 ore nel caso di persone già formate (ad es. in clausola sociale), altrimenti 16/24 ore se non formate. Nel periodo di vigenza contrattuale ciascun appartenente al gruppo dei supervisori potrà inoltre essere oggetto di specifica attività di coordinamento e formazione per almeno n. 50 ore annue. Sarà onere dell'Appaltatore assicurare la ricaduta sugli operatori delle attività formative erogate dalla Committente verso i supervisori.

Domanda 8i

Offerta Tecnica: esiste un indice preferenziale e un numero massimo di pagine a cui attenersi?

Risposta 8i

Fermo restando che in tale fase è prevista esclusivamente presentazione della domanda di partecipazione e delle relative dichiarazioni attestanti il possesso dei requisiti di partecipazione previsti nel Bando di gara, ulteriori dettagli relativi alle modalità di presentazione dell'offerta tecnica verranno fornite in un momento successivo con la trasmissione della Lettera di invito ai soggetti prequalificati.

Domanda 8l

Offerta Economica: esiste un modello di formulazione del prezzo di gara a cui attenersi?

Risposta 8l

Fermo restando che in tale fase è prevista esclusivamente presentazione della domanda di partecipazione e delle relative dichiarazioni attestanti il possesso dei requisiti di partecipazione previsti nel Bando di gara, ulteriori dettagli relativi alle modalità di presentazione dell'offerta economica verranno fornite in un momento successivo con la trasmissione della Lettera di invito ai soggetti prequalificati.

Domanda 8m

Costi del Personale:

1) quale è l'importo dei buoni pasto? Sono cartacei o elettronici?

2) i superminimi sono assorbibili?

Risposta 8m

I buoni pasto del personale attualmente impiegato nell'appalto sono di tipo elettronico di importo pari a € 5,17 e i superminimi sono assorbibili.

Domanda 9

Il presente messaggio per chiederVi se successivamente alla fase di prequalifica sarà possibile modificare l'assetto di partecipazione alla gara?

Risposta 9

Si conferma che è consentito che l'Operatore economico prequalificatosi possa modificare il proprio profilo soggettivo in vista della gara, sempre che detta modifica intervenga prima della presentazione dell'offerta.

Quanto sopra nel rispetto di quanto previsto dall'art. 48, commi 9 e 11 del Codice dei Contratti e tenuto conto di quanto precisato nel box di cui a pag. 6 delle Note per la partecipazione (*N.B.: Ad integrazione di quanto previsto al punto III.1.8) del Bando di gara si precisa che*").

Domanda 10a

Il servizio deve essere erogato presso la sede della committente o può essere erogato dalla sede del fornitore? All.6 Estratto del Capitolato tecnico pag. 4

Risposta 10a

Si veda la risposta alla domanda 3 punto 3).

Domanda 10b

Il progetto di Integrazione CTI con il CRM è svolto dalla Committente o chi per essa, o deve essere svolto dal fornitore e in tal caso chi si farà carico di Infrastruttura e eventuali licenze necessarie? All.6 Estratto del Capitolato Tecnico pag. 5

Risposta 10b

L'integrazione del CTI Interactive Intelligence o soluzione equivalente con il CRM di GS Rail è a carico dell'Operatore economico. Sarà cura dell'Operatore economico mettere a disposizione l'infrastruttura necessaria alla corretta e completa gestione del servizio (CTI) e al trasferimento delle informazioni richieste al CRM. Rimangono invece in carico a GS Rail i costi per le licenze Sap Service Cloud degli operatori, la manutenzione del suddetto prodotto e tutte le utenze tecniche. L'interfacciamento di qualsiasi altro software di proprietà dell'Appaltatore con il CRM di GS Rail è a carico dell'Appaltatore stesso.

Sono, altresì, a carico dell'Operatore economico eventuali aggiornamenti hardware alla propria infrastruttura, che si renderanno necessari per l'evoluzione tecnologica durante il periodo di validità contrattuale indispensabili per garantire continuità di servizio e di prestazioni.

Domanda 10c

Per il servizio di Application Management quale è la versione del s/w in oggetto, e se i source code sono disponibili e di proprietà della Committente? All.6 Estratto del Capitolato Tecnico pag. 6

Risposta 10c

Il software di CRM con cui l'applicazione CTI dovrà integrarsi è SAP Service Cloud versione 2108, aggiornata trimestralmente. I socurce code non sono di proprietà della Committente e non sono disponibili, mentre saranno resi disponibili i client da installare e il supporto per la loro configurazione.

Domanda 10d

Si prega di fornire il dettaglio relativo alla quantità di contatti da gestire in inbound e outbound e alla distribuzione percentuale suddivisa per fascia oraria (curva di distribuzione oraria chiamate). All.6 Estratto del Capitolato Tecnico pag. 4

Risposta 10d

Si rimanda all' Allegato 1 - Volumi di traffico e report segnalazioni.

Domanda 10e

Si prega di fornire durata media di gestione (conversazione e gestione della richiesta/prenotazione) delle chiamate in ingresso ricevute dal call center. All.6 Estratto del Capitolato Tecnico pag. 4

Risposta 10e

Si rimanda all' Allegato 1 - Volumi di traffico e report segnalazioni.

Domanda 10f

Si prega di confermare che la lingua di erogazione del servizio sarà Italiano. All.6 Estratto del Capitolato Tecnico pag. 4

Risposta 10f

Si conferma che la lingua di erogazione del servizio sarà l'italiano. Ciascun operatore dovrà essere di madrelingua italiana o in possesso di diploma linguistico o titolo equivalente al livello di conoscenza C1-C2.

Domanda 10g

In assenza di documentazione completa, si richiede proroga relativa al termine di presentazione offerte di 10gg lavorativi. All.6 Estratto del Capitolato Tecnico pag. 7.

Risposta 10g

Trattandosi di una procedura negoziata con previo avviso di indizione di gara, la documentazione già resa disponibile agli Operatori economici interessati a partecipare e comprensiva dell'Estratto di Capitolato Tecnico (All. 6 alle Note per la partecipazione), è tutta quella necessaria per la presentazione della domanda di partecipazione.

I termini per la presentazione dell'offerta decorreranno dalla successiva lettera di invito, che sarà trasmessa agli Operatori economici prequalificati.

La richiesta non appare pertinente: in questa fase non è richiesta la presentazione dell'offerta.

Domanda 10h

Si richiede conferma di applicazione della clausola sociale (assunzione prioritaria organico già operante) per l'aggiudicatario come previsto dall' art. 50 del codice appalti. All.6 Estratto del Capitolato Tecnico pag. 7.

Risposta 10h

Si conferma. Le informazioni relative al personale attualmente impiegato sono contenute nell'allegato A – Elenco dei lavoratori impiegati nell'appalto.

Domanda 10i

Si prega di verificare la documentazione di gara pubblicata. Sia verificando all' indirizzo www.ferservizi.it/content/ferservizi/it/bandi-e-gare/bandi/servizi/egpn-gsrail-2021-.html che al //www.acquistionlineferservizi.it/ non vi è presente Capitolato tecnico completo. All.6 Estratto del Capitolato Tecnico pag. 7.

Risposta 10i

Trattandosi di una procedura in due fasi e la predetta fase di prequalifica assolve all'esclusiva funzione di accertare il possesso dei requisiti di partecipazione (con la conseguente selezione degli Operatori economici da invitare), è stato reso noto e pubblicato nei modi di rito all'interno del Portale Acquisti di Ferservizi SpA

(accedendo alla presente fase di prequalifica) solo un estratto di Capitolato Tecnico (allegato sub 6 alle Note per la partecipazione), unitamente alla ulteriore documentazione di gara.

La versione estesa del Capitolato tecnico, con tutte le informazioni necessarie per redigere l'offerta tecnico-economica, costituirà un allegato alla Lettera di invito che vedrà destinatari gli Operatori economici che hanno superato positivamente la fase di prequalifica.

Distinti saluti

Claudia Gasbarri

Gasbarri Claudia

Firmato digitalmente da Gasbarri Claudia
Data: 2021.09.10 17:15:29 +02'00'

REPORT CONTATTI GESTITI

GrandiStazioni Rail
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

Numero MEDIO di contatti gestiti PER MESE PER CANALE

	GENNAIO	FEBBRAIO	MARZO	APRILE	MAGGIO	GIUGNO	LUGLIO	AGOSTO	SETTEMBRE	OTTOBRE	NOVEMBRE	DICEMBRE	MEDIA ANNUA	MEDIA MENSILE
ONLINE	4.397	3.960	3.931	3.534	3.934	4.738	5.130	4.244	5.051	5.045	3.908	4.222	**52.094**	**4.341**
inbound	*1.698*	*2.249*	*1.832*	*1.197*	*1.309*	*1.640*	*1.645*	*2.709*	*3.221*	*2.542*	*1.889*	*2.074*	***24.005***	***2.000***
outbound	*2.699*	*1.711*	*2.099*	*2.337*	*2.625*	*3.098*	*3.485*	*1.535*	*1.830*	*2.503*	*2.019*	*2.148*	***28.089***	***2.341***
OFFLINE (solo inbound)*	1.359	1.204	1.158	1.111	1.272	1.333	1.739	1.239	1.460	1.334	1.114	1.301	**15.624**	**1.302**
Totale medio Mensile	**5.756**	**5.164**	**5.089**	**4.645**	**5.206**	**6.071**	**6.869**	**5.483**	**6.511**	**6.379**	**5.022**	**5.523**	**67.718**	**5.643**

*più del 99% delle segnalazioni offline avviene tramite e-mail, meno dell'1% tramite portale

Durata MEDIA contatto online (in secondi)**	**72,3**

**la durata delle attività offline è confrontabile con quella del contatto online

Numero MEDIO ANNUALE di contatti gestiti per fascia oraria e per giorno della settimana

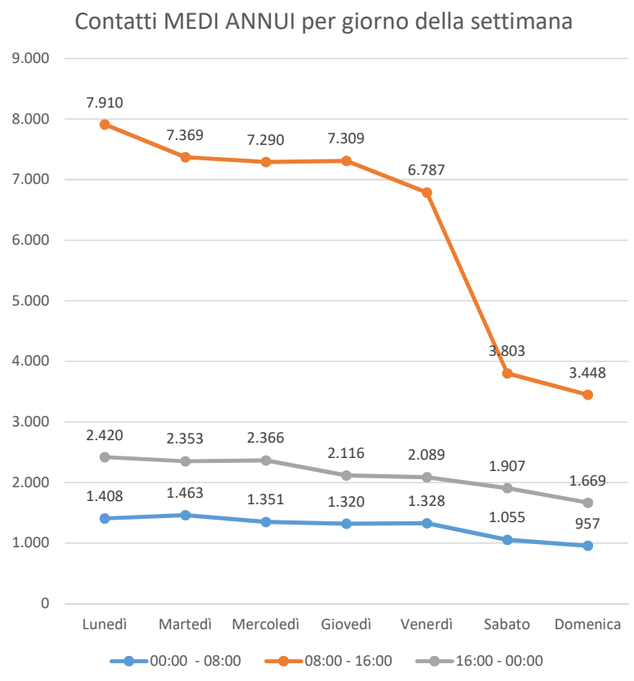
Contatti medi annuali	00:00 - 08:00	08:00 - 16:00	16:00 - 00:00	TOTALE annuo per giorno dlela settimana
Lunedì	1.408	7.910	2.420	**11.738**
Martedì	1.463	7.369	2.353	**11.185**
Mercoledì	1.351	7.290	2.366	**11.007**
Giovedì	1.320	7.309	2.116	**10.745**
Venerdì	1.328	6.787	2.089	**10.204**
Sabato	1.055	3.803	1.907	**6.765**
Domenica	957	3.448	1.669	**6.074**

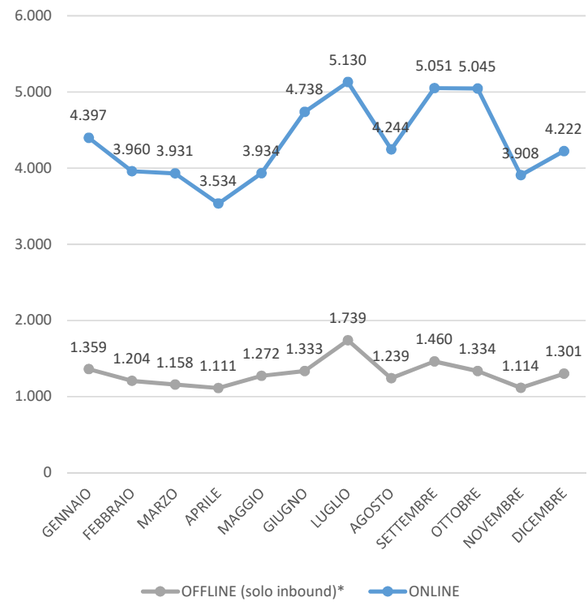
Totale annuo per fascia oraria	8.882	43.916	14.920	**67.718**

Contatti giornalieri gestiti in media per fascia oraria e per giorno della settimana

Contatti medi giornaliere	00:00 - 08:00	08:00 - 16:00	16:00 - 00:00	MEDIA al giorno
Lunedì	27,08	152,12	46,54	**75,24**
Martedì	28,13	141,71	45,25	**71,70**
Mercoledì	25,98	140,19	45,50	**70,56**
Giovedì	25,38	140,56	40,69	**68,88**
Venerdì	25,54	130,52	40,17	**65,41**
Sabato	20,29	73,13	36,67	**43,37**
Domenica	18,40	66,31	32,10	**38,94**

Media giornaliera per fascia oraria	24,4	120,6	41,0	**62,0**





picco	**19,0**	contatti/ora
media giornaliera (in fascia 00:00 - 08:00)	**3,1**	contatti/ora
media giornaliera (in fascia 08:00 - 16:00)	**15,1**	contatti/ora
media giornaliera (in fascia 16:00 - 00:00)	**5,1**	contatti/ora

REPORT SEGNALAZIONI IN INGRESSO

GrandiStazioni Rail
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

Numero MEDIO di SEGNALAZIONI gestite PER MESE PER CANALE

	GENNAIO	FEBBRAIO	MARZO	APRILE	MAGGIO	GIUGNO	LUGLIO	AGOSTO	SETTEMBRE	OTTOBRE	NOVEMBRE	DICEMBRE	MEDIA ANNUA	MEDIA MENSILE
ONLINE	1.305	1.194	1.208	1.160	1.227	1.859	1.507	1.312	1.631	1.546	1.321	1.255	**16.525**	**1.377**
OFFLINE*	1.359	1.204	1.158	1.111	1.272	1.333	1.739	1.239	1.460	1.334	1.114	1.301	**15.624**	**1.302**
Totale medio Mensile	**2.664**	**2.398**	**2.366**	**2.271**	**2.499**	**3.192**	**3.246**	**2.551**	**3.091**	**2.880**	**2.435**	**2.556**	**32.149**	**2.679**

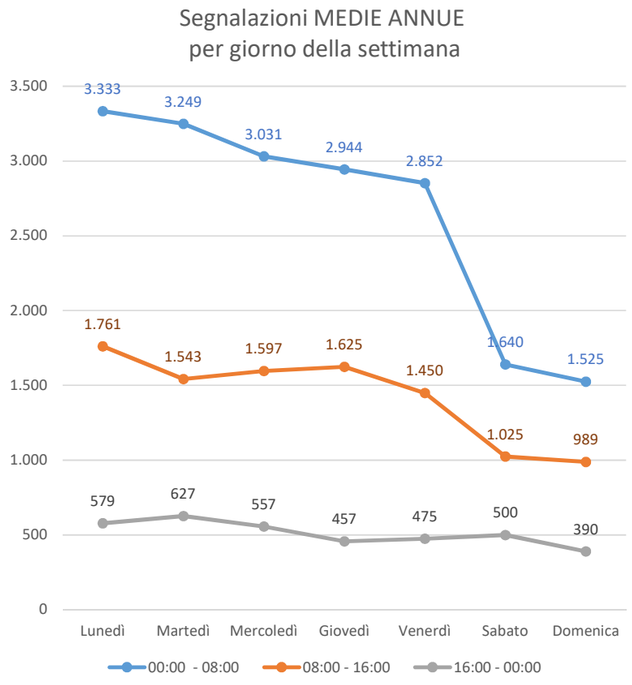
*più del 99% delle segnalazioni offline avviene tramite e-mail, meno dell'1% tramite portale

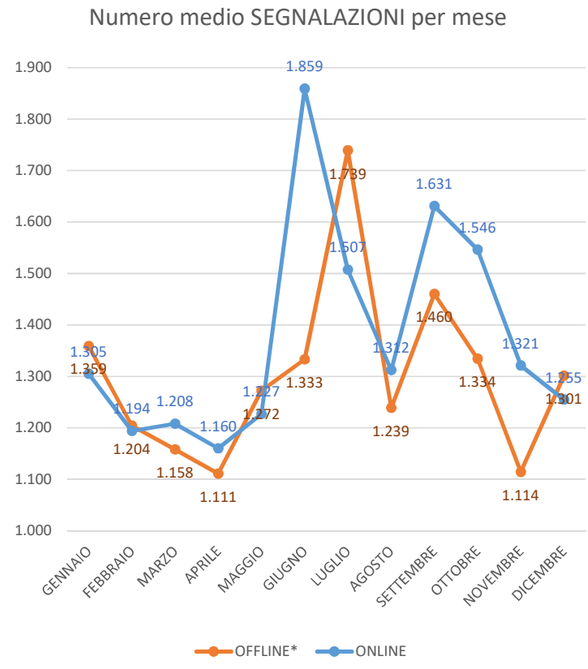
Numero MEDIO ANNUALE delle segnalazioni gestite per fascia oraria e per giorno della settimana

Segnalazioni medie annuali	00:00 - 08:00	08:00 - 16:00	16:00 - 00:00	TOTALE annuo per giorno dlela settimana
Lunedì	3.333	1.761	579	**5.673**
Martedì	3.249	1.543	627	**5.419**
Mercoledì	3.031	1.597	557	**5.185**
Giovedì	2.944	1.625	457	**5.026**
Venerdì	2.852	1.450	475	**4.777**
Sabato	1.640	1.025	500	**3.165**
Domenica	1.525	989	390	**2.904**
Totale annuo per fascia oraria	18.574	9.990	3.585	**32.149**

Segnalazioni giornaliere gestite in media per fascia oraria e per giorno della settimana

Segnalazioni medie giornaliere	00:00 - 08:00	08:00 - 16:00	16:00 - 00:00	MEDIA al giorno
Lunedì	64,10	33,87	11,13	**36,37**
Martedì	62,48	29,67	12,06	**34,74**
Mercoledì	58,29	30,71	10,71	**33,24**
Giovedì	56,62	31,25	8,79	**32,22**
Venerdì	54,85	27,88	9,13	**30,62**
Sabato	31,54	19,71	9,62	**20,29**
Domenica	29,33	19,02	7,50	**18,62**
Media giornaliera per fascia oraria	51,0	27,4	9,8	**29,4**





picco

media giornaliera (in fascia 00:00 - 08:00) **8,0** segnalazioni/ora
media giornaliera (in fascia 08:00 - 16:00) **6,4** segnalazioni/ora
media giornaliera (in fascia 16:00 - 00:00) **3,4** segnalazioni/ora
1,2 segnalazioni/ora