

Direzione Sanitaria PP.OO.

Allegato n° 01 alla deliberazione

N° _____ del _____

Composto di n° 07 fogliProt. 3349736**Oristano lì, 15.09.2011**

Oggetto: proroga attività di Call Center ditta RTI GPI S.p.a..

DIRETTORE GENERALE
SEDESERVIZIO PROVVEDITORATO
SEDE

La presente per chiedere la proroga del contratto in essere con la Ditta RTI GPI S.p.a. per l'attività telefonica di call center 1533 in scadenza al 21.09.2011.

Tale contratto è stato stipulato con l'intento di superare le criticità che la stessa regione aveva evidenziato in merito all'eccesso di chiamate senza risposta e/o chiamate abbandonate dai cittadini per l'impossibilità di garantire l'attività di call center con il nostro personale a disposizione.

Fin dall'avvio dell'attività vi è stato un sicuro ed oggettivo miglioramento del servizio con l'abbattimento delle chiamate senza risposta nonché di quelle abbandonate così come si evince dal documento allegato.

Considerato che entro il mese di dicembre la regione dovrebbe subentrare direttamente nella gestione del 1533 si propone la proroga del contratto con le stesse modalità riportate nel documento Rep. N° 2559 del 14.03.2011 al fine di evitare disservizi ai cittadini nella prenotazione delle prestazioni sanitarie.

A disposizione per ogni eventuale chiarimento, si allega copia della relazione prot. n°3339226 del 08.09.2011 che evidenzia il miglioramento del servizio ottenuto con la RTI, attuale affidataria e si coglie l'occasione per porgere distinti saluti.

Il Direttore Sanitario PP.OO.
Dr. Nicolo Orrù



Divisione Sanitaria P.O. San Martino

Oristano 08/09/2011

Prot. n. 3339226

AL DIRETTORE SANITARIO P.O. OO

SEDE

Oggetto: Attività Call Center 1533 .

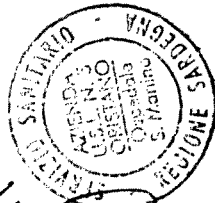
Con la presente si invia in allegato il report di attività telefonica del Call Center 1533 dal quale si evince un incremento del numero delle chiamate risposte e un notevole calo percentuale delle chiamate abbandonate.

Si precisa che da aprile 2011 il servizio è affidato alla Ditta RTI GPI S.p.a con scadenza il 21 cm.

Per quanto sopra si chiede il rinnovo del contratto con le stesse modalità riportate nel documento Rep.n.2559 del 14 marzo 2011 che ad ogni buon fine si allega.

Distinti Saluti.

Responsabile Coordinamento
Attività Flussi Informativi
Ospedalieri e Attività GUP
Giuseppina SARDU



Attività Contact Center ASL5

Chiamate Gestite Contact Center Oristano

Anno	2009											
	Gen	Feb	Mar	Apr	Mai	Giun	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic
Tot Chiamate Entrate	113	7097	9654	7294	7501	7378	7720	5973	10099	10032	9174	6336
Tot Ab in Code	18	881	1013	919	1040	974	886	864	1776	1686	1351	780
Tot Chiamate Distribuite	20	1745	2812	1790	1911	2255	2456	2075	4017	4014	2993	2038
Tot Chiamate Abbandonate sul primo	4	3371	5829	4586	5550	4198	4278	3033	3107	4332	4830	3518
Tot Chiamate Risposte	1	185	177	189	240	237	322	159	261	254	261	218
Tot Chiamate Abbandonate	2	1186	3682	3396	3310	3812	3856	2872	4045	4077	4568	3300
% Chiamate Risposte	1,7%	58,98%	58,95%	60,27%	57,86%	53,02%	51,24%	48,12%	40,05%	40,64%	49,79%	52,06%
% Chiamate Abbandonate	34,51%	41,02%	41,45%	39,73%	42,54%	46,98%	48,76%	51,87%	59,95%	59,35%	50,20%	47,92%

Anno	2010											
	Gen	Feb	Mar	Apr	Mai	Giun	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic
Tot Chiamate Entrate	7684	8525	10757	8995	9280	8456	7802	6701	11007	11046	10131	6186
Tot Ab in Code	1533	1593	2196	1453	1435	1401	1283	950	2481	2339	1583	640
Tot Chiamate Distribuite	2806	3072	4159	3016	3138	3238	2623	1998	3119	3080	1973	1065
Tot Chiamate Abbandonate sul primo	3326	3855	4403	4327	3813	3893	3748	2408	4408	5628	6575	4482
Tot Chiamate Risposte	121	138	156	166	205	158	122	185	149	133	246	147
Tot Chiamate Abbandonate	3204	3717	4244	4359	4520	3658	3768	3563	4256	5492	6328	4334
% Chiamate Risposte	41,70%	43,60%	39,45%	48,66%	48,71%	43,26%	48,30%	53,16%	38,67%	49,72%	62,46%	70,06%
% Chiamate Abbandonate	58,04%	56,34%	60,53%	51,33%	51,28%	56,73%	51,63%	46,75%	61,32%	50,26%	37,53%	29,94%

Anno	2011											
	Gen	Feb	Mar	Apr	Mai	Giun	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic
Tot Chiamate Entrate	10030	10428	11166	9082	9330	8203	7666					
Tot Ab in Code	1812	1771	2126	1049	281	167	132					
Tot Chiamate Distribuite	2363	2923	3414	2698	4536	3691	3591					
Tot Chiamate Abbandonate sul primo	6162	5734	5626	5335	4511	4345	3943					
Tot Chiamate Risposte	156	235	223	124	121	42	28					
Tot Chiamate Abbandonate	6003	5497	5401	5208	4390	4303	3915					
% Chiamate Risposte	40,19%	47,27%	48,87%	57,44%	57,05%	52,26%	51,67%					
% Chiamate Abbandonate												

Chiamate Traboccate dal CC ASL5 verso CC ASL1 (a partire dal 20-04-2011)

Anno	2011											
	Feb	Mar	Apr	Mai	Giun	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	
Tot Chiamate Traboccate dal CC ASL5 verso CC ASL1												
Tot Ab in Code												
Tot Chiamate Distribuite												
Tot Chiamate Abbandonate sul primo												
Tot Chiamate Risposte												
Tot Chiamate Abbandonate												
% Chiamate Risposte												
% Chiamate Abbandonate												

Risposte dal personale
Impiegato sulla sede di
Oristano

Attività Contact Center ASL5

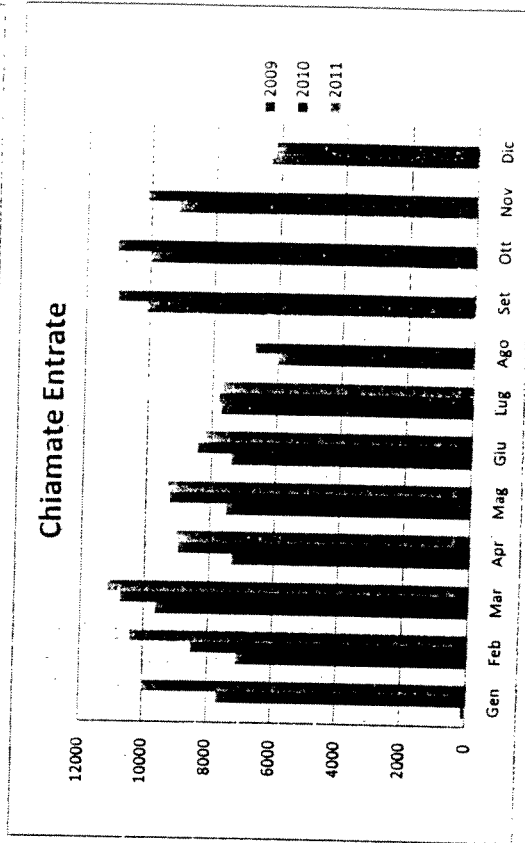
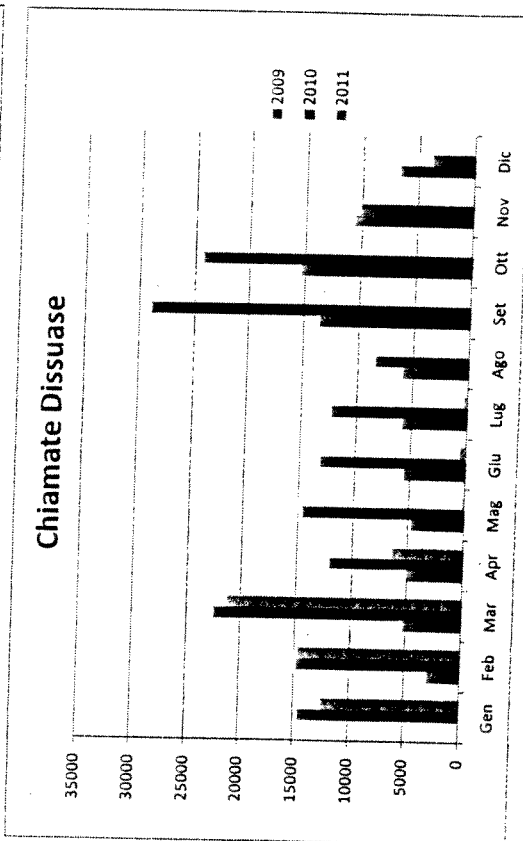
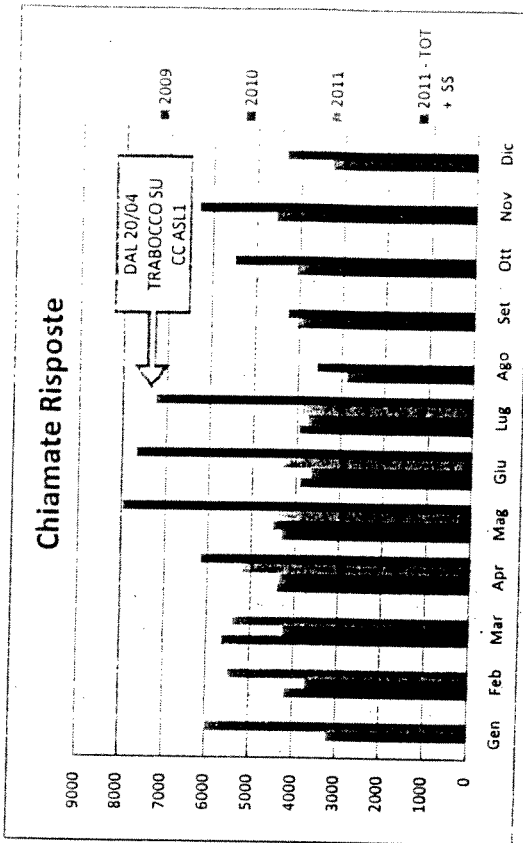
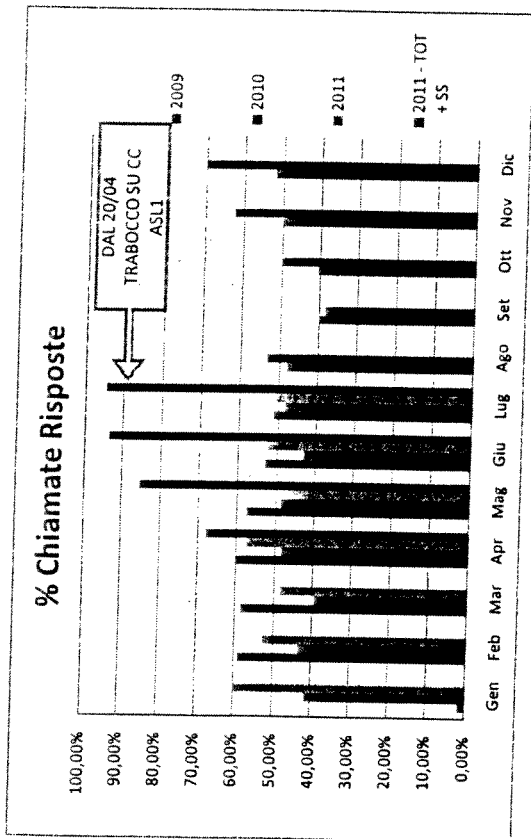
Totale Chiamate Contact Center Oristano												
Anno	2011											
	Gen	Feb	Mar	Apr	Mai	Giun	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic
Tot Chiamate Entrate				9082	9330	8203	7666					
Tot Ab in coda				1170	752	482	368					
Tot Chiamate Distribuite				6336	8169	7755	7297					
Tot Chiamate Abbandonate				163	310	85	54					
Tot Chiamate Risposte				6170	7959	7670	7244					
Tot Chiamate Abbandonate				2909	1368	532	872					
% Chiamate Risposte				67,94%	85,31%	93,50%	94,50%					
% Chiamate Abbandonate				32,03%	14,66%	6,50%	5,50%					

Abbandonate complessive del CC di oristano compreso il trabocco sulla sede di Sassari

Anno	2009												
	Gen	Feb	Mar	Apr	Mai	Giun	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	
Tot Chiamate Entrate				3010	5264	4930	4745	5569	5874	5934	15333	10644	6706
Tot Ab in coda													
Tot Chiamate Distribuite				14835	22519	12068	14621	13202	12769	8403	28939	10148	3775
Tot Chiamate Abbandonate													
Tot Chiamate Risposte				14730	21283	6453	189	518	358				
Tot Chiamate Abbandonate													

Legenda	
Totale chiamate entrate nel centralino	
Totale chiamate chiuse prima della risposta dell'operatore	
Totale chiamate distribuite al telefono dell'operatore	
Totale chiamate abbandonate durante lo squillo del telefono	
Totale chiamate risposte dall'operatore	
Somma di: Tot Ab in Coda, Tot Chiamate Traboccate, Tot Chiamate Abbandonate sul Ringing.	
Percentuale: Tot Chiamate Risposte/Tot Chiamate Entrate	
Percentuale: Tot Chiamate Abbandonate/Tot Chiamate Entrate	
Totale chiamate che non entrano nel centralino per eccessiva attesa stimata	
Totale delle Chiamate gestite per il bacino di oristano dal CC di oristano e dal trabocco sul CC di sassari	
Tot Chiamate Traboccate dal Contact Center Oristano verso il Contact Center di Sassari	

Attività Contact Center ASL5



Attività Contact Center ASL6

