

GESTIONE DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER E SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTELA DI ACQUEDOTTO LUCANO S.P.A

ALLEGATO 1 relazione - benchmark

SCHEDA BENCHMARK telefonate CALL CENTER

Nr	Società esaminata	Link Gara	Oggetto	servizio	Costo €/chiamata	Nr. Chiamate	Importo a base d'asta	Durata in mesi	Anno Gara	Note
1	ALFA srl	https://www.alfavarese.it/bando/2020-10/	Avviso esplorativo per manifestazione di interesse per l'affidamento come da regolamento adottato ai sensi dell'art. 36 comma 8, del d.lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., del servizio di call center per gli utenti del servizio idrico integrato dei comuni gestiti da alfa srl. – CIG 82607824f5 – procedura 10/2020		€ 2.00	189,000	€ 378,000.00	36	2020	C.I.G. 82607824F5 –
2	AMAP SPA	https://www.amapspa.it/it/asta-pubblica-per-laffidamento-del-servizio-di-contact-center-destinato-alle-utenze-del-sii-ubicate-nella-citta-di-palermo-e-provincia/	Asta Pubblica per L'Affidamento Del Servizio di Contact Center Destinato alle Utenze del Sii Ubicate nella Città di Palermo E Provincia	assistenza clienti	€ 3.17	210,000	€ 1,997,100.00	36	2022	
				guasti e pronto intervento	€ 2.57	79,500	€ 612,000.00	36		CIG: 9301743925
3	ACQUA LATINA	https://acqualatina.tuttogare.it/allegati/open.php?codice=11438&filename=ZzlzMDAwMDItY2FwaXRvbGF0by1zcGVjaWFsZS1kaS1hcHBhbHRvLXBvZXN0YXppb25hbGUucGRm&sourceID=2125&sourceType=Z2FyZS1wdWJsaWM=&general_connection=1	Servizio di call center per gli utenti del S.I.I. dell'ato4 lazio meridionale - latina CIG: 9630349f63 rif. prat. n. g2300002	numero verde clienti	€ 3.25	300,000	€ 975,000.00	24	2023	Servizio di call center per gli utenti del S.I.I. dell'ato4 lazio meridionale - latina CIG: 9630349f63 rif. prat. n. g2300002
				emergenze e guasti	€ 1.95	164,103	€ 320,000.00			
				contatto telefonico effettivam	€ 4.93	50,000	€ 246,500.00			
4	ACQUEDOTTO LUCANO SPA	https://portalebandi.regione.basilicata.it/PortaleBandi/detail-bandoAltri.jsp?id=25106	Servizi overflow del Contact Center di Acquedotto Lucano Spa	assistenza clienti	€ 2.50	140,000	€ 382,400.00	24	2023	CIG:930957477E
				guasti e pronto intervento	€ 1.80	18,000				
5	ACQUEDOTTO LUCANO SPA	RDA23-00231	Servizi di gestione attività di back office	servizio assimilabile	€ 3.75	10,633	€ 39,873.75			
6	SERVIZIO DI CONTACT CENTER D	https://www.uninsubria.it/sites/default/files/Bandi_gara/Servizi/Capitolato%20Servizio%20Contact%20Center%202020%20per%203%20anni_8373520F49.pdf	servizio di contact center dell'università d	canale telefonico	€ 2.63	50,000	€ 184,500.00		2020	CIG: 8373520F49
				canale web	€ 2.63	20,000				
7	SIAM SPA (Siracusa)	https://www.siamspa.it/wp-content/uploads/2019/04/capitolato-speciale-appalto.pdf	contact center del servizio idrico integrato		€ 2.00	36,000	€ 72,000.00	24	2019	
				guasti e pronto intervento	€ 2.00	36,000				
8	INPS_EQUITALIA	https://www.google.com/search?q=CAPITO	Procedura aperta in ambito comunitario, a		€ 2.12	14,730,145	€ 31,227,907.40		2017	
9	ROMA CAPITALE	https://gare.comune.roma.it/gare/id3481	gara a procedura aperta ai sensi del d.lgs	contact center LOTTO 1	€ 2.10	5,065,971	€ 10,638,540.00	36	2022	
				Inbound sincrono Standard	€ 1.38					
10	GORI	https://www.goriacqua.com/article/bandi	PROCEDURA DI GARA per l'affidamento	Contact Center attraverso il Canale Telefonico, a favore dei Clienti di GORI.	€ 3.32	480,000	€ 1,591,200.00	24	2022	Codice Identificativo Gara (CIG): 9113602E46.

prezzo medio assistenza clienti	€ 2.57
prezzo medio gestione telefonica + amministrativa	€ 4.34
prezzo medio guasti	€ 1.94