



Rimini, 02 gennaio 2017

A tutti i liberi professionisti invitati

DESCRIZIONE DEI SERVIZI DA PREVEDERE NELL'AMBITO DELL'OFFERTA PER I "SERVIZI AMMINISTRATIVI SU PIATTAFORME GESTIONALI, COMUNICAZIONE CON I FORNITORI E GESTIONE TELEFONIA MOBILE AZIENDALE"

Obiettivi dell'incarico

L'obiettivo del contratto è quello di garantire ad APT Servizi una prestazione di servizi in grado di offrire:

- assistenza ai fornitori che richiedono informazioni sui pagamenti e sollecitano la liquidazione delle fatture tramite piattaforma Zendesk,
- gestione della telefonia mobile, relativa assistenza su disservizi di rete, nonché monitoraggio delle fatture e del piano tariffario da attivare o disattivare a seconda del traffico richiesto (intra, extra, CEE),
- servizio di integrazione del gestionale sviluppato in FileMaker, denominato Ge.Ko
- gestione e inserimento di nuovi fornitori sia nel suddetto Ge.Ko che nel gestionale TeamSystem Gamma.

Le sedi su cui svolgere il servizio sono quelle di **Rimini**, P.zzale F. Fellini 3 e **Bologna**, Via A. Moro 62.



1.1 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO RICHIESTO

Si richiede:

1) “Gestione Solleciti”:

- Offrire assistenza ai fornitori che richiedono tramite la piattaforma Zendesk (aptservizi.zendesk.com), informazioni sui pagamenti e sollecitano la liquidazione delle fatture tramite ticket.
- La procedura di ticket dovrà essere gestita entro le 24 ore dall’apertura, l’operatore una volta effettuati i controlli sulle fatture oggetto del ticket provvederà a girare la richiesta completa di tutti i dati (data fattura, importo e denominazione dell’azienda) al responsabile amministrativo.
- In caso di mancanza di dati o fatture, l’operatore provvederà a richiedere l’integrazione degli stessi ai fornitori **sia italiani che stranieri garantendo il servizio nelle lingue inglese, francese e tedesco.**
- Una volta che il responsabile avrà autorizzato il pagamento, il ticket sarà chiuso e contestualmente verrà inviato un messaggio che avviserà il fornitore dell’avvenuto pagamento.

2) “Gestione telefonia mobile”:

- Gestione della telefonia mobile e relativa assistenza sui disservizi di rete, terminali (servizio Kasko) e monitoraggio delle fatture e delle varie opzioni da attivare o disattivare a seconda del traffico richiesto (intra, extra, CEE).
- Capacità di porsi come canale di comunicazione e congiunzione tra i reparti amministrativi e tecnici del gestore telefonico per favorire la tempestività delle richieste.

3) “Gestione assistenza e integrazione del gestionale Ge.Ko – sviluppato internamente”:

- Proporre soluzioni alle esigenze aziendali relative al programma, comprendendo le necessità dell’azienda, osservando gli obiettivi e proponendo varie ipotesi di programmazione.

4) “Servizio di aggiornamento dati fornitori TeamSystem Gamma”:

L’operatore si occuperà dell’inserimento e aggiornamento delle schede fornitori sul gestionale TeamSystem Gamma.

COMPETENZE ED ESPERIENZE PROFESSIONALI RICHIESTE

Le competenze ed esperienze richieste al professionista sono:*

- 1) Dimestichezza nell’uso di pc con sistema operativo macOS e Windows.



2) Per la consulenza relativa all'assistenza ticket di sollecito si richiede:

- dimestichezza con la piattaforma Zendesk o suo equivalente;
- conoscenza delle lingue: inglese, francese e tedesco.

3) Per la consulenza gestione della telefonia mobile si richiede:

- Esperienza come back office e CBA (*Customer Base Account*) per gestore telefonico per più di due anni;
- Esperienza nella gestione di problematiche di assistenza *kasko* per terminali mobili (Android e iOS).

4) Per la consulenza sull'integrazione nel gestionale personalizzato denominato Ge.Ko:

- Esperienza con software FileMaker 15;
- Conoscenza contabilità analitica.

5) Per le attività inserimento e aggiornamento schede fornitori:

- esperienza con il software gestionale TeamSystem Gamma o suo equivalente

*Si precisa che la mancanza di una o più delle competenze richieste non rappresenta motivo di esclusione, ma ognuna di esse concorre alla valutazione per il punteggio finale.

A. CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA:

CRITERIO	P.TI MAX	PUNTEGGI
ESPERIENZE E COMPETENZE PROFESSIONALI		TOT 80 punti
Conoscenza piattaforma Zendesk e software Filemaker	20 punti	Ottimo – 20 punti Buono – 15 punti Sufficiente – 10 punti Insufficiente – 5 punti Non valutabile - 0
Conoscenza lingua inglese, francese e tedesco	20 punti	Ottimo – 20 punti Buono – 15 punti Sufficiente – 10 punti Insufficiente – 5 punti Non valutabile - 0
Esperienza biennale back office e CBA per gestore telefonico	5 punti	Almeno 2 anni – 5 punti Non valutabile - 0
Conoscenza TeamSystem Gamma	10 punti	Conoscenza ottima – 10 punti Conoscenza sufficiente – 5 punti Non valutabile - 0
Conoscenza FileMaker 15 e contabilità analitica	20 punti	Ottimo – 20 punti Buono – 15 punti Sufficiente – 10 punti Insufficiente – 5 punti



		Non valutabile - 0
Conoscenza del sistema operativo macOS e Windows	5 punti	Idoneo – 5 punti Non valutabile – 0
TOTALE PUNTEGGIO		80 PUNTI

Saranno escluse le offerte tecniche che abbiano ottenuto un punteggio tecnico di qualità inferiore a 40.