



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Parma

Servizio Logistica e gestione e monitoraggio dei
servizi esternalizzati

Il direttore
Dott. Ermenegildo Deolmi

PARMA 30/01/2014 Prot 7383

Oggetto: PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CALL CENTER PER
CONFERMA O COMUNICAZIONE DI SPOSTAMENTO APPUNTAMENTI, DISDETTA
APPUNTAMENTI, PRENOTAZIONE TELEFONICA - CODICE IDENTIFICATIVO GARA
(CIG): 55051777C5 - **RISPOSTA A QUESITO 6.**

A seguito di quesito pervenuto, si riporta di seguito la risposta relativa.

QUESITO: Facendo seguito all'art. 2 del Capitolato speciale d'appalto, si richiedono delucidazioni in merito alla distribuzione del traffico entrante. In particolare dai dati forniti nel Capitolato si possono dedurre unicamente i valori medi, ancorché mensili, settimanali, giornalieri ed orari, in maniera lineare, laddove per un'ottimizzazione del presidio sarebbe, altresì, opportuno conoscere la distribuzione del traffico anche in una giornata casuale sulla base dei dati storici. Sempre sulla base di dati storici, sarebbe utile conoscere la distribuzione mensile delle chiamate entranti facendo riferimento ad un mese casuale passato. Ciò consentirebbe di prevedere più efficacemente l'andamento della curva di traffico entrante.
Distinti saluti

RISPOSTA: Si trasmettono i dati medi delle chiamate per fascia oraria e i dati medi della distribuzione delle chiamate per giorno della settimana, registrati nell'anno 2013. Come già indicato in precedente nota, non si registrano sostanziali dati costanti di picco puntuali in certe fasce orarie (se non la differenza fra attività mattutina e pomeridiana coerentemente con gli orari di servizio della nostra Azienda).

Distinti saluti.

documento firmato digitalmente
Il Direttore
Dott. Ermenegildo Deolmi

Fascicolo: 4.1.5 - 1

Servizio Logistica e Gestione e Monitoraggio dei Servizi
Esternalizzati
Via Spalato 2 - 43125 Parma
T. + 39.0521 393444 - F. +39.0521286311
rricco@ausl.pr.it - www.ausl.pr.it

Azienda Unità Sanitaria Locale di Parma
Strada del Quartiere 2/a - 43125 Parma
T. + 39.0521 393111 - F. +39.0521282393
C.F./P.IVA 01874230343

Media Chiamate AUSL PR - Rif. Anno 2013

Media Chiamate per fascia oraria

Fascia Oraria	Chiamate ricevute
08:00	11,95
09:00	36,75
10:00	36,1
11:00	30,15
12:00	27,35
13:00	16,7
14:00	15,1
15:00	16,55
16:00	15,95
17:00	15,6
18:00	10,75

Distribuzione Settimanale Chiamate

Giorno della Settimana	% su Totale settimana
Lunedì	23,63
Martedì	19,98
Mercoledì	18,26
Giovedì	17,87
Venerdì	15,94
Sabato	4,32