

**Code der Ausschreibung:**

AOV/SUA-SF 001/2020

**DIENSTLEISTUNG DER FÜHRUNG
EINES ZENTRALEN SYSTEMS DER
VORMERKUNG
, VERSCHIEBUNG ODER LÖSCHUNG EINES
TERMINS FÜR SANITÄRE LEISTUNGEN,
SOWIE VON INFORMATIONSANRUFEN UND
DIE EINGABE DER ANAGRAFISCHEN
DATEN DER PATIENTEN IN DIE
DATENBANK DES SÜDTIROLER
SANITÄTSBETRIEBES**

Erkennungskode CIG: 81697166EA

Erklärungsanfrage Nr. 21

Codice gara:

AOV/SUA-SF 001/2020

**SERVIZIO DELLA GESTIONE DI UN
SISTEMA CENTRALIZZATO DI
PRENOTAZIONE, SPOSTAMENTO,
CANCELLAZIONE E CHIAMATE
INFORMATIVE PER PRESTAZIONI
SANITARIE E L'INSERIMENTO DEI DATI
ANAGRAFICI DEI PAZIENTI NELLA BANCA
DATI DELL'AZIENDA SANITARIA
DELL'ALTO ADIGE**

Codice CIG: 81697166EA

Richiesta chiarimento n. 21

Frage:

1. In Bezug auf den Antrag auf ein Zertifizierungsniveau für Deutsch B1 oder B2, ist bei muttersprachlichen deutschen Operatoren diese Zertifizierung nicht erforderlich, korrekt?
2. Könnten Sie uns bitte sagen, wie viele "Informationsanrufe" im Laufe des Jahres 2019 eingegangen sind und bearbeitet wurden?
3. Was ist die durchschnittliche Bearbeitungszeit für einen "Informationanruf"?
4. Wie wird der Verkehr in den beiden erforderlichen Sprachen verteilt? Italienisch und Deutsch?
5. Könnten Sie uns die Verkehrsverteilungskurve 2019 auf täglicher/wöchentlicher/monatlicher Basis zur Verfügung stellen?
6. Könnten Sie uns das erwartete Volumen der Rückruf- und E-Mail-Aktivitäten nennen?

Antwort:**Quesiti:**

1. Con riferimento alla richiesta di livello di certificazione per la lingua tedesca B1 o B2, in caso di utilizzo di operatori madrelingua tedesca tale certificazione non è richiesta, corretto?
2. Potreste cortesemente indicarci la quantità di chiamate "informative" ricevute e gestite nel corso dell'anno 2019?
3. Qual è il tempo medio di gestione di una chiamata "informativa"?
4. Come si distribuisce il traffico nelle due lingue richieste: Italiano e Tedesco?
5. Riuscireste a fornirci la curva di distribuzione del traffico del 2019 su base giornaliera/settimanale/mensile?
6. Potreste indicarci i volumi delle attività di call-back e gestione mail previste?

Risposta:



1. Die Zertifizierung für die deutsche Sprache B1 oder B2 ist für Operatoren deutscher Muttersprache nicht erforderlich.
2. ca. 15.000 Anrufe
3. ca. 3 Minuten
4. Im Jahr 2019: 53.047 deutsche Anrufe und 31.897 italienische Anrufe
5. Siehe Erklärungsanfrage Nr. 15
6. Siehe Erklärungsanfrage Nr. 15

1. Per operatori di madrelingua tedesca non è richiesta la certificazione per la lingua tedesca B1 o B2.
2. ca. 15.000 chiamate
3. ca. 3 minuti
4. Nell'anno 2019: 53.047 chiamate tedesche e 31.897 chiamate italiane
5. Vedasi richiesta di chiarimento n. 15
6. Vedasi richiesta di chiarimento n. 15