



## **AVVISO**

Brianzacque S.r.l., con sede in Monza, Viale Enrico Fermi n. 105, intende affidare l'incarico finalizzato all'efficiamento operativo dei seguenti Reparti:

### **Reparto commerciale:**

- Sportello al pubblico;
- Back office commerciale;
- Call center richieste utenti;
- Recupero crediti.

### **Reparto Segreteria:**

- inbox/outbox pratiche al protocollo.

### **obiettivi dell'incarico:**

- riduzione del backlog pratiche gestite dal backoffice, riduzione dei tempi di evasione pratica.
- incrementare l'efficienza di sportelli al pubblico e call center
- revisione del processo di protocollazione eliminando ove possibile la documentazione cartacea e la multicanalità di ricezione richieste degli utenti.
- valutazione delle routine del reparto di cash collection.

### **Attività richieste**

Si richiede che l'incarico venga svolto secondo le seguenti fasi procedurali per i processi in scope:

- verifica dell'adeguatezza dell'attuale stato dei processi;
- mappatura dettagliata dei processi e delle procedure operative;
- identificazione di kpi di misura dell'efficienza operativa;
- predisposizione di Gap Analysis dei processi e delle loro procedure operative;
- predisposizione di Gap analysis IT delle principali funzionalità dei software in uso;

### **Output attesi**

- Mappatura dei processi oggetto dell'incarico;
- Gap analysis processi, procedure e software;
- Identificazione azioni di miglioramento dei processi;
- Roadmap per implementazione miglioramenti proposti.

L'attività dovrà essere terminata entro 6 settimane dall'assegnazione dell'incarico.

### **Importo del corrispettivo**

L'importo massimo del corrispettivo è quantificato in € 25.000,00.=, IVA ed eventuali contributi esclusi.

### **Requisiti di partecipazione**

Possono presentare offerta i soggetti di cui all'art. 45 del D.Lgs. n. 50/2016 per i quali non ricorrano motivi di esclusione previsti dall'art. 80 del medesimo decreto legislativo.

Si richiede inoltre che gli Operatori possano dimostrare il possesso di adeguata esperienza nelle attività dedotte in affidamento; in particolare gli stessi devono aver svolto, negli ultimi cinque anni, almeno 5 incarichi di efficientamento operativo per conto di società operanti nel settore dei servizi pubblici locali (acqua, rifiuti, gas, energia, ecc.).



CERTIQUALITY  
È MEMBRO DELLA  
FEDERAZIONE CISO

**BrianzAcque S.r.l.**  
Viale E. Fermi 105  
20900 Monza (MB)  
p.iva 03988240960

tel 039 262.30.1  
fax 039 214.00.74  
cap. soc. € 126.883.498,98 i.v.

brianzacque@legalmail.it  
informazioni@brianzacque.it  
www.brianzacque.it



**Criteri di selezione e modalità di presentazione dell'offerta**

La selezione avverrà mediante la comparazione dei curricula professionali e delle relative offerte. In particolare, verranno valutati in termini comparativi complessivi gli elementi curriculari, le proposte operative e le proposte economiche, al fine di individuare l'offerta migliore, sulla base dei seguenti criteri:

- abilità professionali ed esperienze specifiche settoriali riferibili allo svolgimento dell'incarico;
- caratteristiche qualitative e metodologiche dell'offerta desunte dalla illustrazione delle modalità di svolgimento delle prestazioni oggetto dell'incarico;
- tempi di realizzazione delle attività.

A tal fine, si chiede agli Operatori interessati di trasmettere:

1. curriculum vitae;
2. modalità e criteri metodologici che verranno adottati;
3. tempistiche delle singole fasi di attività;
4. costo totale per l'espletamento delle attività, comprensivo di ogni prestazione e spesa, anche accessoria.

Le offerte, riportanti l'oggetto dell'incarico, dovranno pervenire tramite posta elettronica all'indirizzo [brianzacque@legalmail.it](mailto:brianzacque@legalmail.it)

**entro le ore 12.00 del giorno 17 ottobre 2019**

Eventuali informazioni potranno essere richieste al nostro Direttore Amministrazione Finanza e Controllo:

Dott. Giuseppe Maria Mandelli, al Tel.: 039/26230348 oppure all'indirizzo mail.: [giuseppe.mandelli@brianzacque.it](mailto:giuseppe.mandelli@brianzacque.it)

L'AMMINISTRATORE DELEGATO  
Enrico Boerci

Monza, 7 ottobre 2019



CERTQUALITY  
È MEMBRO DELLA  
FEDERAZIONE CISQ

**BrianzAcque S.r.l.**  
Viale E. Fermi 105  
20900 Monza (MB)  
p.iva 03988240960

tel 039 262.30.1  
fax 039 214.00.74  
cap. soc. € 126.883.498,98 i.v.

[brianzacque@legalmail.it](mailto:brianzacque@legalmail.it)  
[informazioni@brianzacque.it](mailto:informazioni@brianzacque.it)  
[www.brianzacque.it](http://www.brianzacque.it)