

**FEC 91/2022 - FORNITURA IN NOLEGGIO DI 14 SISTEMI PER ACCOGLIENZA (TOTEM ELIMINACODE) E GESTIONE DI PRENOTAZIONI E ATTIVITÀ PER GLI SPORTELLI DI SPAZIOREGIONE-URP E DEL PROTOCOLLO GENERALE DI REGIONE LOMBARDI.**

**Richieste di chiarimenti – 2^ tranche**

**Domanda 1**

Appuntamenti: dobbiamo prevedere un server in cloud per fornire la possibilità di prenotare appuntamenti oppure dobbiamo installarlo su un server della Regione Lombardia?

**Risposta 1**

Il server di gestione del sistema di prenotazione deve preferibilmente essere predisposto per funzionare in modalità autonoma in cloud.

**Domanda 2.**

Customer Satisfaction: da Voi è indicato *“Oltre alla rilevazione di customer satisfaction, è preferibile poter gestire i feedback degli utenti con questionari personalizzabili e poter organizzare interviste con diversi tipi di richieste, scale Likert di gradimento, risposte ad opzione, risposte con selezione di immagini, risposte secche, risposte multiple, campi di testo, stelline, cuoricini ecc. viene prevista Stazione di prenotazione (c.d. TOTEM); Display riepilogativo di sala”*. Domanda: Come intendete rilevare la customer satisfaction? Con quali dispositivi hardware?

**Risposta 2**

La customer satisfaction deve poter essere rilevata dopo il servizio direttamente attraverso la stazione di prenotazione (Totem) di sala. E' preferibile che Il sistema software stesso consenta di gestire i feedback degli utenti attraverso questionari, interviste, domande, risposte ed elaborazione di statistiche successive ai servizi erogati.