0012

Certificazione di Servizio
Service Certification

Certificato N.
Certificate No. **ICIM-CCC-0000033-02**

ALL'AZIENDA / *TO THE FIRM*

ALPSWORD S.r.l.

Via Lodovico Settala, 8 – 20124 – Milano (MI)

UNITÀ OPERATIVE / *OPERATIVES UNITS*

Via San Marco, 97/A – 23010 Albaredo per San Marco (SO)
Via Roma, 1 - 24010 Ornica (BG)

PER I SEGUENTI SERVIZI / *FOR THE FOLLOWING SERVICES*

SERVIZI DI CONTACT CENTER
CUSTOMER CONTACT SERVICES

CON DENOMINAZIONE / *WITH NAME/S*

Servizio di Contact Center inbound di customer care per multiutilities secondo i seguenti orari:
- ✓ **Tutti i giorni, compresi i festivi, H24**

Servizio inbound e outbound per il settore automotive secondo i seguenti orari:
- ✓ **dal lunedi al venerdi 8.00/20.00 sabato 8.30/17**

Servizio di centralino esterno Sanità Locale attraverso web application e telefonia secondo i seguenti orari:
- ✓ **Tutti i giorni, compresi i festivi, H24**

Servizio outbound per rilevazione CATI:
- ✓ **Dal lunedì al sabato dalle 08.00 alle 21.00**

CONFORMEMENTE ALLA NORMA ED AL DOCUMENTO NORMATIVO ICIM
IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD AND WITH ICIM NORMATIVE DOCUMENT

UNI EN ISO 18295-1:2017 – UNI EN ISO 18295-2:2018 – ICIM 0065CS

Vincenzo Delacqua
Rappresentante Direzione / Management Representative
ICIM S.p.A.

PRIMA EMISSIONE *FIRST ISSUE*	EMISSIONE CORRENTE *CURRENT ISSUE*	DATA DI SCADENZA *EXPIRING DATE*
11/12/2019	**11/12/2025**	**10/12/2028**

ICIM S.p.A. - Piazza Don Enrico Mapelli, 75 - 20099 Sesto San Giovanni (MI)
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di ICIM GROUP S.r.l.