



ANNEX

ACTUALITZACIÓ DE TARIFES DELS SERVEIS DE CALL CENTER PER A L'EXECUCIÓ DELS ENCÀRRECS DE GESTIÓ

COST UNITARI PER PERFIL (CALL CENTER)						
	Cost Emp Promig	Hores anuals	Cost directe per hora efectiva	Cost Indirecte Departament	Cost Indirecte General	Cost tarifa (*)
CAP D'ÀREA	62.079,72 €	1.521,00	40,82	3,65	6,12 €	50,59 €
REPBLE.SERVEIS	30.703,88 €	1.261,00	24,35	1,97	3,65 €	29,97 €
COORDINADOR/A	27.038,16 €	1.261,00	21,44	1,73	3,22 €	26,39 €
SUPERVISOR/A	26.032,34 €	1.211,00	21,50	1,74	3,23 €	26,47 €
GESTOR/A TELEFÒNIC/A	22.406,66 €	1.177,00	19,04	1,54	2,86 €	23,44 €
TELEOPERADOR/A	16.108,89 €	952,00	16,92	1,37	2,54 €	20,83 €
% cost indirecte general					15%	

(*) En el cas de campanyes per a serveis de trucades sortints cal afegir un cost addicional per hora de connexió de 5,73 €/hora
(*) En el cas de campanyes de IVR cal afegir un cost addicional per canal de 227,72 €/mes

COST UNITARI PER SERVEI (CALL CENTER)							
	%	Cost	Hores	Cost directe per hora efectiva	Cost Indirecte Departament	Cost Indirecte General	Cost tarifa (*)
HORES CONNEXIÓ MULTISERVEL:		373.497,57	10.358,00	36,06	3,13	5,41 €	44,60 €
CAP D'ÀREA	50%	31.039,86 €					
REPBLE.SERVEIS	80%	49.126,21 €					
SUPERVISOR/A	60%	46.858,21 €					
GESTOR/A TELEFÒNIC/A	100%	246.473,29 €					
% cost indirecte general					15%		

	%	Cost	Hores	Cost directe per hora efectiva	Cost Indirecte Departament	Cost Indirecte General	Cost tarifa (*)
HORES CONNEXIÓ TELEOPERACIÓ:		1.224.611,29	45.590,00	26,86	2,43	4,03 €	33,32 €
CAP D'ÀREA	50%	31.039,86 €					
REPBLE.SERVEIS	20%	12.281,55 €					
COORDINADOR/A	100%	135.190,80 €					
SUPERVISOR/A	40%	31.238,81 €					
TELEOPERADOR/A	100%	1.014.860,27 €					
% cost indirecte general					15%		

(*) En el cas de campanyes per a serveis de trucades sortints cal afegir un cost addicional per hora de connexió de 5,73 €/hora
(*) En el cas de campanyes de IVR cal afegir un cost addicional per canal de 227,72 €/mes