

## REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

<b>SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE<sup>1</sup></b>	
<b><u>Servizi di informatica</u></b>	
<b>Processo</b>	Sviluppo e gestione di prodotti e servizi informatici
<b>Sequenza di processo</b>	Sviluppo delle soluzioni ICT
<b>Area di Attività</b>	ADA.16.239.783 Progettazione e realizzazione di soluzioni di Data management
<b>Qualificazione regionale</b>	Responsabile della gestione di call center
<b>Referenziazioni</b>	<p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006):            2.1.1.4.2 Analisti e progettisti di software applicativi e di sistema            2.1.1.4.3 Analisti di sistema 3.1.1.3.4 Tecnici amministratori di basi di dati 3.1.1.3.1 Tecnici programmatori</p> <p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011):            2.1.1.4.1 Analisti e progettisti di software 2.1.1.4.2 Analisti di sistema 3.1.2.4.0 Tecnici gestori di basi di dati 3.1.2.1.0 Tecnici programmatori</p> <p>Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):            62.01.00 Produzione di software non connesso all'edizione            62.03.00 Gestione di strutture e apparecchiature informatiche hardware - housing (esclusa la riparazione) 62.09.09 Altre attività dei servizi connessi alle tecnologie dell'informatica nca 63.11.30 Hosting e fornitura di servizi applicativi (ASP) 63.11.20 Gestione database (attività delle banche dati) 63.12.00 Portali web            62.09.01 Configurazione di personal computer 63.11.11 Elaborazione elettronica di dati contabili (esclusi i Centri di assistenza fiscale - Caf) 63.11.19 Altre elaborazioni elettroniche di dati</p>
<b>Livello EQF</b>	5
<b>Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività</b>	<p>Si occupa dell'organizzazione e del coordinamento degli aspetti tecnici ed operativi legati alla gestione di un call center, vale a dire una unità operativa (interna o esterna) che svolge, in modo strutturato e per conto di aziende o enti, servizi specializzati di interazione mediante mezzi di telecomunicazione (generalmente il telefono, ma talvolta anche fax, e-mail o rete Internet) con utenti o clienti, anche potenziali. I suoi compiti possono spaziare dalla definizione del modello organizzativo del call center, alla progettazione ed implementazione delle procedure informatiche di supporto agli operatori, alla gestione del personale, al coordinamento della assistenza tecnica fino alla valutazione della qualità del servizio reso agli utenti</p>

<sup>1</sup> Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 1 - Titolo</b> Gestione operativa del call center	
<b>Risultato atteso</b>	
Sovrintendere alla gestione operativa del call center, curando l'amministrazione dei server applicativi, dei sistemi telefonici e degli apparati di rete, organizzando la turnazione del personale, programmando gli interventi di manutenzione ed aggiornamento del sistema informativo, verificando la qualità e la quantità dei servizi offerti	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• assicurare un costante monitoraggio del corretto funzionamento del sistema di gestione del call center, producendo i report e le statistiche sull'attività e sui servizi richiesti dalla direzione aziendale</li><li>• effettuare le rilevazioni periodiche programmate dei livelli di soddisfazione della clientela e degli operatori del call center</li><li>• coordinare le attività di assistenza tecnica, assicurando un presidio costante per la risoluzione dei guasti e delle problematiche riguardanti l'hardware ed il software</li><li>• definirei piani di miglioramento dell'organizzazione, delle strutture tecniche e della gestione delle risorse del call center da presentare ai responsabili aziendali</li><li>• assicurare una efficace gestione delle risorse umane, assegnando le attività, definendo le turnazioni e le sostituzioni degli assenti, mantenendo alto il livello di motivazione ed effettuando una equa valutazione del lavoro degli operatori</li><li>• affrontare le emergenze e gli imprevisti in maniera rapida ed efficiente, assicurando il ripristino nel tempo più breve possibile dell'operatività dei servizi e del corretto funzionamento del call center</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• metodologie di gestione degli interventi di manutenzione programmata dell'hardware e del software di un call center, per assicurare il corretto funzionamento nel tempo del sistema e la riduzione al minimo dei tempi di interruzione del servizio</li><li>• metodologie e strumenti di monitoraggio e verifica del corretto funzionamento dei dispositivi di un call center, per individuare e riparare nel minor tempo possibile eventuali guasti o malfunzionamenti</li><li>• normative in materia di sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro e per l'utilizzo dei videoterminali, per assicurare il continuo rispetto delle previsioni legislative e garantire la tutela della salute degli operatori del call center</li><li>• norme contrattuali ed accordi sindacali in materia di utilizzo e turnazione del personale del call center, per ottenere la massima efficienza nella gestione delle risorse umane garantendo il rispetto dei diritti dei lavoratori</li><li>• tecniche di selezione, motivazione e valutazione delle risorse umane, per operare professionalmente ed equamente nella gestione del personale di ogni livello del call center</li><li>• tecniche di risk management, per una corretta gestione dei rischi e delle emergenze legati alla sicurezza ed alla continuità di funzionamento del call center</li></ul>



## Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Gestione operativa del call center. Sovrintendere alla gestione operativa del call center, curando l'amministrazione dei server applicativi, dei sistemi telefonici e degli apparati di rete, organizzando la turnazione del personale, programmando gli interventi di manutenzione ed aggiornamento del sistema informativo, verificando la qualità e la quantità dei servizi offerti.	Le operazioni di gestione operativa del call center.	Corretta gestione degli imprevisti; corretto monitoraggio del funzionamento del sistema; efficace gestione h.r.; corretta gestione delle attività tecniche.

## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 2 - Titolo</b> Implementazione tecnologica del call center	
<b>Risultato atteso</b>	
Partecipare alla implementazione tecnologica del call center, sovrintendendo alla installazione degli apparati di telecomunicazione, dell'hardware e del software, verificando la loro conformità alle specifiche definite in fase di progetto	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> <li>• sviluppare e personalizzare secondo le necessità il software applicativo per i sistemi informatici di controllo e gestione del call center</li> <li>• curare l'integrazione e l'interfaccia dei sistemi informatici per la gestione del call center con i preesistenti sistemi informativi aziendali (system and application integration)</li> <li>• coordinare le operazioni di preconfigurazione e di installazione del software di gestione sui server applicativi e sulle varie postazioni di lavoro del call center</li> <li>• coordinare i test di preinstallazione e di collaudo, per verificare il corretto funzionamento dell'hardware e del software del sistema di gestione del call center</li> <li>• curare la documentazione di tutte le procedure di installazione e dei parametri di configurazione dei dispositivi hardware e software del call center in maniera precisa ed esauriente, per agevolare successivi interventi di aggiornamento e manutenzione</li> <li>• comprendere documenti tecnici e manuali d'uso, anche in lingua inglese, relativi alla installazione ed alla configurazione degli apparati di telecomunicazione, dell'hardware e del software che compongono il call center</li> <li>• implementare il database contenente i dati e le informazioni rilevanti per una gestione efficace ed efficiente dei contatti con l'utenza da parte degli operatori del call center</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• architettura e funzionalità dei sistemi di gestione di basi di dati, per strutturare correttamente il database contenente le informazioni necessarie per una efficace gestione integrata del call center</li> <li>• tecniche di data mining applicate al customer relationship management, per definire ed implementare gli strumenti tecnici ed applicativi per l'analisi dei dati di supporto all'attività di gestione dei rapporti con l'utenza del call center</li> <li>• caratteristiche e funzionalità degli apparati informatici, telefonici e di telecomunicazione di un call center (es. centralini, pbx, sistemi automatici di risposta, hub, switch, router, firewall, server applicativi, ecc...), per una corretta scelta e confi</li> <li>• caratteristiche e funzionalità dei dispositivi di protezione del call center da guasti e malfunzionamenti, per una corretta scelta e configurazione in fase di installazione</li> <li>• tecnologie di base di un call center: acd (automatic computer distributor), cti (computer telephony integration), ivr (interactive voice response), wecc (web enabled call center) per una corretta installazione ed una ottimale configurazione dei sistemi tec</li> <li>• tecniche di data warehouse applicate al customer relationship management, per definire ed implementare gli strumenti tecnici ed applicativi per la raccolta e l'organizzazione dei dati di supporto all'attività</li> </ul>



## Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Implementazione tecnologica del call center. Partecipare alla implementazione tecnologica del call center, sovrintendendo alla installazione degli apparati di telecomunicazione, dell'hardware e del software, verificando la loro conformità alle specifiche definite in fase di progetto.	Le operazioni di implementazione tecnologica del call center.	Precisa comprensione dei manuali e delle istruzioni degli apparati tecnici; report di test e collaudi degli impianti; implementazione e sviluppo dei software applicativi.

## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 3 - Titolo</b> Organizzazione del call center	
<b>Risultato atteso</b>	
Collaborare alla predisposizione dell'assetto organizzativo del call center, con la definizione del layout delle strutture fisiche, dei criteri di selezione e gestione delle risorse umane, delle procedure operative e degli strumenti di amministrazione dei sistemi informativi, al fine di assicurare una efficace relazione con l'utenza ed una efficiente gestione delle risorse	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• segmentare la potenziale clientela dei servizi outbound del call center per definire i target a cui rivolgersi per aumentare l'efficacia delle azioni di marketing</li><li>• curare la formazione degli operatori del call center, tanto per quanto riguarda gli aspetti tecnici che quelli operativi e di gestione della relazione con il cliente</li><li>• elaborare le istruzioni e le indicazioni operative, anche tramite la loro pubblicazione on-line, per facilitare l'interfaccia e l'utilizzo da parte degli operatori del sistema informativo gestionale del call center</li><li>• definire gli indicatori chiave da monitorare per verificare il corretto funzionamento del call center e gli strumenti per la loro verifica, compresi i report periodici da produrre</li><li>• definire le procedure per la gestione delle telefonate in entrata ed in uscita da parte del personale del call center</li><li>• individuare le risorse umane necessarie per l'ottimale funzionamento del call center, definendone i profili per le diverse categorie (supervisor, operatori specializzati, operatori non specializzati, addetti al back office, personale di supporto tecnico)</li><li>• definire i compiti e le procedure operative dei vari livelli del personale del call center (supervisor, assistenti tecnici, operatori specializzati, operatori generici, addetti al back office, ecc...)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• politiche organizzative di un call center, per definire in termini quantitativi e qualitativi le necessità di strutture fisiche e risorse umane, sia specializzate che non specializzate</li><li>• sistemi di gestione del personale in un call center, per coordinare le attività di ricerca, selezione, formazione e pianificazione degli organici in funzione del livello di servizio, del volume di attività e della gestione del turnover</li><li>• tecniche di selezione, gestione e motivazione del personale in relazione con l'utenza, per aumentare il livello di efficacia degli operatori del call center a contatto con la clientela</li><li>• tecniche di customer's relationship management, per ottimizzare il rapporto con il cliente ed aumentarne il livello di soddisfazione</li><li>• normative vigenti in materia di privacy e tutela dei dati personali (d. lgs 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni), per assicurare il rispetto delle disposizioni di legge da parte di tutti i livelli organizzativi del call center</li></ul>



## Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Organizzazione del call center. Collaborare alla predisposizione dell'assetto organizzativo del call center, con la definizione del layout delle strutture fisiche, dei criteri di selezione e gestione delle risorse umane, delle procedure operative e degli strumenti di amministrazione dei sistemi informativi, al fine di assicurare una efficace relazione con l'utenza ed una efficiente gestione delle risorse.	Le operazioni di organizzazione del call center.	Corretta gestione della formazione degli operatori; corretta gestione e implementazione delle procedure del call center.

## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 4 - Titolo</b> Progettazione del call center	
<b>Risultato atteso</b>	
Partecipare con i responsabili aziendali alla progettazione del call center, alla definizione delle strutture fisiche, delle specifiche funzionali, degli obiettivi specifici e dei risultati attesi	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• definire le tecniche di comunicazione e di gestione del rapporto con il cliente più appropriate ai fini del raggiungimento degli obiettivi previsti</li> <li>• definire con i responsabili aziendali le caratteristiche delle strutture fisiche del call center, anche in relazione alle esigenze legate alla ergonomia ed alle previsioni in materia di igiene e sicurezza sui luoghi di lavoro ed utilizzo dei videoterminali</li> <li>• elaborare un piano dei costi economici ed organizzativi e dei tempi necessari per la implementazione e la messa in funzione del call center</li> <li>• valutare per quali servizi il call center può essere utilizzato efficacemente, tenendo conto del contesto competitivo e degli aspetti normativi ed organizzativi correlati alla gestione a distanza del rapporto con il cliente</li> <li>• elaborare il progetto tecnico ed organizzativo del call center, con la definizione delle specifiche degli apparati di telecomunicazione e dei dispositivi hardware e software previsti e con la individuazione delle risorse e delle procedure organizzative necessarie per una gestione efficiente ed efficace</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dinamiche dei mercati di riferimento e dei potenziali clienti dell'azienda, per operare previsioni su cui basare le analisi del posizionamento nel contesto competitivo e nei confronti dei principali competitori attuali e potenziali</li> <li>• linguaggi e metodi di descrizione e catalogazione delle informazioni, per descrivere in maniera formalizzata e sistematica la realtà ed i processi rilevanti ai fini della progettazione del call center</li> <li>• modelli organizzativi di un call center in relazione alla collocazione rispetto all'azienda (interna o in outsourcing), alla tipologia di servizi erogati (inbound o outbound, tecnici o commerciali, a clienti business o consumer, ecc...), alla dimensione</li> <li>• tecnologie e sistemi per la gestione di un call center, per individuare gli apparati di comunicazione, i dispositivi hardware ed il software più appropriati per implementare il modello organizzativo ottimale</li> <li>• metodologie e tecniche di customer's care e customer's relationship management, ai fini di progettare le soluzioni tecniche ed organizzative più adatte per una gestione efficace dei rapporti con la clientela e per un incremento del livello di soddisfazione</li> <li>• architettura e protocolli dei sistemi di telecomunicazioni, per una corretta scelta e/o progettazione degli apparati del call center e delle loro interconnessioni</li> </ul>





<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Progettazione del call center. Partecipare con i responsabili aziendali alla progettazione del call center, alla definizione delle strutture fisiche, delle specifiche funzionali, degli obiettivi specifici e dei risultati attesi.	Le operazioni di progettazione del call center.	Definizione delle strutture fisiche del call center; definizione delle tecniche di comunicazione e di gestione del rapporto con il cliente; valutazione dell'efficacia della struttura.