

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Tecnico esperto del Customer Relationship Management
Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 24 - Area comune
Area di Attività	ADA.24.04.04 - Gestione della attività di rilevazione ed elaborazione statistica dei dati ADA.24.04.09 - Sviluppo e monitoraggio del servizio di customer care
Processo	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
Sequenza di processo	Marketing strategico e operativo Pianificazione e gestione commerciale
Descrizione sintetica della qualificazione	Il Tecnico esperto del Customer Relationship Management possiede il know how necessario alla configurazione dell'offerta complessiva dei servizi e alla gestione efficace del rapporto con i clienti; è, altresì, in grado di svilupparne e monitorarne il processo di erogazione in funzione delle condizioni specifiche di mercato individuate, in una costanza di rapporto con il cliente/utente. Ha competenze che gli consentono di individuare e gestire i profili di clienti acquisiti e potenziali, anche attraverso attività di rilevazione ed elaborazione statistica dei dati, così da mettere a punto attività e strategie che da un lato consentano l'acquisizione di nuovi clienti, e dall'altro di massimizzare i profitti sui clienti fidelizzati, cercando di comprenderne esigenze e aspettative.
Referenziazione ATECO 2007	J.62.02.00 - Consulenza nel settore delle tecnologie dell'informatica J.62.09.09 - Altre attività dei servizi connessi alle tecnologie dell'informatica nca M.70.21.00 - Pubbliche relazioni e comunicazione M.70.22.09 - Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale M.73.11.02 - Conduzione di campagne di marketing e altri servizi pubblicitari
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.2.2.0 - Tecnici esperti in applicazioni 3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Assistenza e supporto all'utente del sistema di CRM (1784) 2. Supporto alla manutenzione/aggiornamento del sistema di CRM (1790) 3. Gestione delle relazioni con clienti e fornitori attraverso il CRM (1791) 4. Supporto alle attività di marketing e vendita attraverso il CRM (3126) 	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1

Denominazione unità di competenza	Assistenza e supporto all'utente del sistema di CRM
Livello EQF	5
Risultato formativo atteso	utente del sistema di Customer Relationship Management costantemente assistito e supportato
Oggetto di osservazione	le operazioni di assistenza e supporto all'utente del sistema di CRM
Indicatori	individuazione dell'intervento di assistenza piu' adeguato alla richiesta pervenuta; esecuzione delle richieste e risoluzione dei problemi sollevati dall'utente
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Erogare formazione operativa di base (how to use)2. Redigere il manuale tecnico operativo del sistema di crm implementato3. Rispondere alle richieste e ai problemi dell'utente attuando la soluzione più adeguata4. Minimizzare le interruzioni del servizio conseguenti ai cambiamenti, aderendo ai service level agreement (sla) definiti5. Utilizzare strumenti di reporting
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Tecniche di comunicazione efficace2. Inglese tecnico per l'informatica3. Elementi di i/o management e reporting operativo4. Funzionamento dei principali sistemi operativi5. Caratteristiche e funzionalità dei principali software di crm6. Contenuti del service level agreement di riferimento
Referenziazione ISTAT CP2011	<ol style="list-style-type: none">3.1.2.2.0 - Tecnici esperti in applicazioni3.1.2.3.0 - Tecnici web3.1.2.5.0 - Tecnici gestori di reti e di sistemi telematici

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Supporto alla manutenzione/aggiornamento del sistema di CRM
Livello EQF	4
Risultato formativo atteso	servizio di supporto alla manutenzione/aggiornamento del sistema di CRM efficacemente erogato
Oggetto di osservazione	le operazioni di supporto alla manutenzione/aggiornamento del sistema di CRM
Indicatori	individuazione dell'anomalia di funzionamento software; individuazione della tipologia di intervento adeguata all'anomalia rilevata
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inserire campi, informazioni e/o relazioni richieste dagli utenti del sistema 2. Applicare le procedure di manutenzione periodica (copie di back up, eliminazione dei dati obsoleti, ecc.) 3. Applicare le procedure previste in caso di errori nel funzionamento del sistema di crm 4. Utilizzare strumenti di sviluppo del software assistito dal computer (computer-aided software engineering - case tools) 5. Rilevare esigenze di aggiornamento del software 6. Definire modalità e supporti da utilizzare per l'esecuzione del back up periodico e recupero dei dati 7. Testare i back up 8. Risolvere o scalare gli incidenti ed ottimizzare le performance del sistema rispettando i livelli di servizio predefiniti (sla)
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ambienti software di sviluppo: linguaggi di programmazione convenzionali e object oriented, tool e strumenti case (computer-aided software engineering) 2. Tipologie e procedure dei principali servizi di assistenza software 3. Caratteristiche e funzionalità dei principali software di crm 4. Contenuti del service level agreement di riferimento 5. Procedure di manutenzione ed aggiornamento software
Referenziazione ISTAT CP2011	<ol style="list-style-type: none"> 3.1.2.2.0 - Tecnici esperti in applicazioni 3.1.2.3.0 - Tecnici web 3.1.2.5.0 - Tecnici gestori di reti e di sistemi telematici

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3

Denominazione unità di competenza	Gestione delle relazioni con clienti e fornitori attraverso il CRM
Livello EQF	4
Risultato formativo atteso	relazioni di business positive con clienti/partner/fornitori
Oggetto di osservazione	le operazioni di gestione delle relazioni con clienti e fornitori attraverso il CRM
Indicatori	monitoraggio della soddisfazione; utilizzo corretto ed efficace degli strumenti di CRM per il post-vendita
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Predisporre ed utilizzare strumenti di crm per il post-vendita (help center, customer care o customer service)2. Rilevare e soddisfare le esigenze del cliente/partner/fornitore in accordo con la politica dell'organizzazione3. Interagire con clienti/partner/fornitori nel rispetto dei processi aziendali interni4. Monitorare la soddisfazione dei clienti/utenti per predisporre eventuali aggiustamenti e/o modifiche
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Tipologie di procedure per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita2. Metodologie, strumenti e tecniche per la customer care e la customer satisfaction3. Customer relationship management: definizione, componenti e finalità4. Strumenti e funzionalità del sistema crm (marketing automation, sales force automation, gestione del post-vendita, ecc.)5. Caratteristiche e funzionalità dei principali software di crm6. Processi e politiche aziendali
Referenziazione ISTAT CP2011	<ol style="list-style-type: none">3.1.2.2.0 - Tecnici esperti in applicazioni3.1.2.3.0 - Tecnici web3.1.2.5.0 - Tecnici gestori di reti e di sistemi telematici3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4

Denominazione unità di competenza	Supporto alle attività di marketing e vendita attraverso il CRM
Livello EQF	5
Risultato formativo atteso	attività di marketing e vendita efficacemente supportate attraverso l'utilizzo del sistema di CRM
Oggetto di osservazione	le operazioni di supporto alle attività di marketing e vendita attraverso il CRM
Indicatori	utilizzo degli strumenti di CRM marketing automation; utilizzo degli strumenti di CRM sales force automation; analisi ed elaborazione dei dati a supporto delle attività di marketing e vendita
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Predisporre ed utilizzare gli strumenti di crm sales force automation al fine di supportare il team di vendita2. Analizzare i dati di contatto con i prospect al fine di convertirli in clienti acquisiti3. Predisporre ed utilizzare gli strumenti di crm marketing automation al fine di trasformare i lead in clienti acquisiti4. Elaborare ed implementare iniziative di customer engagement5. Raccogliere dati e informazioni su clienti attuali e potenziali
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Elementi di marketing2. Metodologie di ricerca ed analisi dei dati3. Customer relationship management: definizione, componenti e finalità4. Marketing relazionale: principi generali e caratteristiche5. Strumenti e funzionalità del sistema crm (marketing automation, sales force automation, gestione del post-vendita, ecc.)6. Principi, strategie e strumenti di customer engagement
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.2.2.0 - Tecnici esperti in applicazioni 3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing