REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Qualificazione	**Tecnico della gestione di call center**
Denominazione Standard Formativo	**Tecnico della gestione di call center**
Durata percorso Formativo	1 anni
Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 14 - Servizi digitali
Area di Attività	ADA.14.01.10 - Integrazione dei componenti del sistema
Processo	Sviluppo e gestione di prodotti e servizi digitali
Sequenza di processo	Sviluppo, integrazione, testing e deployment della soluzione ICT (Build)
Qualificazione regionale di riferimento	Tecnico della gestione di call center
Descrizione qualificazione	Il Tecnico della gestione di call center 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.
Referenziazione ATECO 2007	J.62.01.00 - Produzione di software non connesso all'edizione J.62.03.00 - Gestione di strutture e apparecchiature informatiche hardware - housing (esclusa la riparazione) J.62.09.01 - Configurazione di personal computer J.62.09.09 - Altre attività dei servizi connessi alle tecnologie dell'informatica nca J.63.11.19 - Altre elaborazioni elettroniche di dati J.63.11.20 - Gestione database (attività delle banche dati) J.63.11.30 - Hosting e fornitura di servizi applicativi (ASP) J.63.12.00 - Portali web N.82.20.00 - Attività dei call cente
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.2.1.0 - Tecnici programmatori 3.1.5.5.0 - Tecnici della produzione di servizi
Codice ISCED-F 2013	0610 Information and Communication Technologies (ICTs) not further defined
Ulteriori indicazioni per l'e-learning	Esclusivamente per i Soggetti specificamente accreditati per la FAD, la stessa è consentita secondo quanto previsto all'art. 8, comma 2, della D.G.R. n. 294/2018.
Durata minima complessiva del percorso (ore)	500
Durata minima di aula (ore)	240
Durata minima laboratorio (ore)	60
Durata delle attività formative rivolte alle KC (ore)	50
Percentuale durata massima e-learning sincrona in rapporto alla durata d'aula	0

Percentuale durata massima e-learning asincrona in rapporto alla durata d’aula	0
Durata minima tirocinio curriculare ore	200
Durata minima tirocinio curriculare + Laboratorio (ore)	260
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo di studio / qualifica professionale attestante il raggiungimento di un livello di apprendimento pari almeno a EQF 4, acquisito nell'ambito degli ordinamenti di istruzione o nella formazione professionale, fatto salvo quanto disposto alla voce ""Gestione dei crediti formativi"". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore al B1 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell’attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività'. Non e' ammessa alcuna deroga.
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/Moduli	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali.
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. I docenti devono possedere un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento. Per i docenti impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, i predetti requisiti si riducono al possesso della sola documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l’attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento.
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati.
Requisiti minimi di valutazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Tecnico della gestione di call center".
Percentuale Assenza massima consentita	20
Percentuale Termine ultimo di inserimento (TUI)	20
Attestazione in esito	Certificazione di qualifica professionale
Normativa di riferimento	
Grado minimo d'istruzione previsto	-
Età minima prevista in ingresso	-
Gestione dei crediti formativi	E' ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa vigente, fatto salvo quanto non altrimenti disposto.
Eventuali ulteriori indicazioni	

Composizione Standard Formativo	Unità Formative
ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE	
1 - Gestione operativa del call center 2 - Implementazione tecnologica del call center 3 - Organizzazione del call cente	

CORSI ANNUALITÀ		
Anno	**Ore**	**Esame Intermedio**
1° Anno	**500**	**No**

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	**Gestione operativa del call center**
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Gestione operativa del call center (2912)
Descrizione della performance da osservare	Call center efficacemente gestito e monitorato
Descrizione breve	
Abilità	1. Utilizzare strumenti di reporting 2. Predisporre ed utilizzare gli strumenti per la rilevazione dei livelli di soddisfazione della clientela e degli operatori del call center 3. Coordinare le attività di assistenza tecnica, assicurando un presidio costante per la risoluzione dei guasti e delle problematiche riguardanti l'hardware ed il software 4. Assicurare una efficace gestione delle risorse umane, assegnando le attività, definendo le turnazioni e le sostituzioni degli assenti 5. Monitorare il funzionamento dell'impianto tecnologico del call center ed intervenire per assicurare il ripristino dell'operatività del servizio
Conoscenze	1. Principi e tecniche di comunicazione e relazione interpersonale 2. Sistemi di reporting e comunicazione interni all'azienda 3. Tecniche e strumenti di monitoraggio e valutazione 4. Elementi e procedure di gestione delle risorse umane 5. Diritto del lavoro e sindacale 6. Metodologie di gestione degli interventi di manutenzione programmata dell'hardware e del software di un call center 7. Tecniche di risk management 8. 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...).
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
Denominazione unità formativa	**Implementazione tecnologica del call center**
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Implementazione tecnologica del call center (2913)
Descrizione della performance da osservare	Impianti del call center implementati secondo esigenze e previsioni aziendali.
Descrizione breve	
Abilità	1. Supervisionare l'integrazione e l'interfaccia dei sistemi informatici per la gestione del call center con i preesistenti sistemi informativi aziendali (system and application integration) 2. Coordinare le operazioni di preconfigurazione e di installazione del software di gestione sui server applicativi e sulle varie postazioni di lavoro del call center 3. 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 4. Curare la documentazione di tutte le procedure di installazione e dei parametri di configurazione dei dispositivi hardware e software del call center 5. Verificare l’adeguatezza alle esigenze aziendali del software di controllo e gestione del call center. 6. Collaborare alla scelta del software operativo del call center o alla sua progettazione identificando le esigenze aziendali 7. Implementare il database contenente dati e le informazioni rilevanti
Conoscenze	1. Linguaggi di programmazione 2. Architettura e funzionalità dei sistemi di gestione di basi di dati 3. Tecniche di data mining applicate al customer relationship management 4. 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...). 5. Tecnologie di base di un call center: acd (automatic computer distributor), cti (computer telephony integration), ivr (interactive voice response), wecc (web enabled call center) 6. Tecniche di data warehouse 7. Principali tecniche di testing del software. 8. Principali software di gestione di call center
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3	
Denominazione unità formativa	**Organizzazione del call center**
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Organizzazione del call center (2914)
Descrizione della performance da osservare	Personale del call center organizzato secondo il piano predisposto, procedure di lavoro definite.
Descrizione breve	
Abilità	1. Definire un sistema di indicatori per il monitoraggio e la valutazione delle prestazioni e del corretto funzionamento del call center 2. 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 3. Definire le procedure per la gestione delle telefonate in entrata ed in uscita da parte del personale del call center 4. Curare la formazione e l'aggiornamento degli operatori del call center, in merito agli aspetti tecnici ed operativi del call center
Conoscenze	1. Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente 2. Tecniche di pianificazione 3. Normative vigenti in materia di privacy e tutela dei dati personali (d. lgs 196/2003 e s.m.i) 4. Tecniche di customer relationship management 5. Tecniche di analisi e valutazione delle posizioni organizzative (job evaluation) 6. Principali software di gestione di call center
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	