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

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
Descrizione della performance da osservare	utente del sistema di Customer Relationship Management costantemente assistito e supportato
Descrizione breve	
Abilità	1. Utilizzare strumenti di reporting 2. Minimizzare le interruzioni del servizio conseguenti ai cambiamenti, aderendo ai service level agreement (sla) definiti 3. Rispondere alle richieste e ai problemi dell'utente attuando la soluzione più adeguata 4. Redigere il manuale tecnico operativo del sistema di crm implementato 5. Erogare formazione operativa di base (how to use)
Conoscenze	1. Tecniche di comunicazione efficace 2. Inglese tecnico per l'informatica 3. Elementi di i/o management e reporting operativo 4. Funzionamento dei principali sistemi operativi 5. Caratteristiche e funzionalità dei principali software di crm 6. Contenuti del service level agreement di riferimento
Referenziazione ISTAT CP2011	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
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
Denominazione unità di competenza	**Supporto alla manutenzione/aggiornamento del sistema di CRM**
Livello EQF	4
Descrizione della performance da osservare	servizio di supporto alla manutenzione/aggiornamento del sistema di CRM efficacemente erogato
Descrizione breve	
Abilità	1. Risolvere o scalare gli incidenti ed ottimizzare le performance del sistema rispettando i livelli di servizio predefiniti (sla) 2. Testare i back up 3. Definire modalità e supporti da utilizzare per l'esecuzione del back up periodico e recupero dei dati 4. Rilevare esigenze di aggiornamento del software 5. Utilizzare strumenti di sviluppo del software assistito dal computer (computer-aided software engineering - case tools) 6. Applicare le procedure previste in caso di errori nel funzionamento del sistema di crm 7. Applicare le procedure di manutenzione periodica (copie di back up, eliminazione dei dati obsoleti, ecc.) 8. Inserire campi, informazioni e/o relazioni richieste dagli utenti del sistema
Conoscenze	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	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
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
Denominazione unità di competenza	**Gestione delle relazioni con clienti e fornitori attraverso il CRM**
Livello EQF	4
Descrizione della performance da osservare	relazioni di business positive con clienti/partner/fornitori
Descrizione breve	
Abilità	1. Monitorare la soddisfazione dei clienti/utenti per predisporre eventuali aggiustamenti e/o modifiche 2. Interagire con clienti/partner/fornitori nel rispetto dei processi aziendali interni 3. Rilevare e soddisfare le esigenze del cliente/partner/fornitore in accordo con la politica dell'organizzazione 4. Predisporre ed utilizzare strumenti di crm per il post-vendita (help center, customer care o customer service)
Conoscenze	1. Tipologie di procedure per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita 2. Metodologie, strumenti e tecniche per la customer care e la customer satisfacion 3. Customer relationship management: definizione, componenti e finalità 4. Strumenti e funzionalità del sistema crm (marketing automation, sales force automation, gestione del post-vendita, ecc.) 5. Caratteristiche e funzionalità dei principali software di crm 6. Processi e politiche aziendali
Referenziazione ISTAT CP2011	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 3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4	
Denominazione unità di competenza	**Supporto alle attività di marketing e vendita attraverso il CRM**
Livello EQF	5
Descrizione della performance da osservare	attività di marketing e vendita efficacemente supportate attraverso l'utilizzo del sistema di CRM
Descrizione breve	
Abilità	1. Raccogliere dati e informazioni su clienti attuali e potenziali 2. Elaborare ed implementare iniziative di customer engagement 3. Predisporre ed utilizzare gli strumenti di crm marketing automation al fine di trasformare i lead in clienti acquisiti 4. Analizzare i dati di contatto con i prospect al fine di convertirli in clienti acquisiti 5. Predisporre ed utilizzare gli strumenti di crm sales force automation al fine di supportare il team di vendita
Conoscenze	1. Elementi di marketing 2. Metodologie di ricerca ed analisi dei dati 3. Customer relationship management: definizione, componenti e finalità 4. Marketing relazionale: principi generali e caratteristiche 5. 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
Risultati attesi	
Attività	