



IL CONTRATTO DI OUTSOURCING DI SERVIZI DI CONTACT CENTER NELLA PA

Piani e Suggerimenti pratici per un servizio **STABILE** e di **QUALITÀ**

ROMA 10 FEBBRAIO 2010

■ INTRODUZIONE

L'outsourcing parziale o totale dei servizi di contact center è una delle opzioni che è frequentemente considerata nelle aziende e organizzazioni. Infatti è errato dire sì o no indipendentemente da un'analisi delle circostanze e opportunità. Per tale ragione il corso non si focalizza tanto sulla fase di scelta, ma piuttosto affronta come pianificare ed eseguire in maniera ottimale la decisione di andare in outsourcing parziale o totale, che si presuppone già presa. Sempre per delimitare l'ambito dell'evento formativo, è opportuno aggiungere che non viene discusso il Decreto legislativo 163/2006 per la cui approfondita conoscenza si rimanda ad altro corso, ma si analizzano i requisiti da imporre nel capitolato tecnico per assicurare livelli di servizio stabili e di qualità (superiori ad una soglia prestabilita o all'interno di una gamma di valori).

■ OBIETTIVI

Il corso vuol mettere in grado le persone (dell'ICT e dell'URP di Ministeri, Enti e Organizzazioni pubbliche centrali e locali) che seguono direttamente le tematiche del contact center o che debbono redigere i documenti di requisiti per il fornitore a mettere sotto osservazione le variabili critiche del servizio e a conoscere bene le leve su cui poter agire per far raggiungere all'azienda i risultati attesi nella gestione ottimale del servizio da dare all'esterno.

■ DESTINATARI

Il corso è riservato esclusivamente a personale della pubblica amministrazione centrale o locale coinvolto a vari livelli nella redazione del capitolato tecnico o nella gestione operativa del contratto di outsourcing di servizi di contact center. Grazie a questo approccio i manager della PA possono, in un'atmosfera informale e anche incontrando colleghi di organizzazioni analoghe, discutere delle proprie esigenze e fare network. **Per tale ragione NON possono essere accolte iscrizioni di personale appartenente ad aziende del mondo dell'offerta o della consulenza.**

■ LA PARTNERSHIP SOIEL - VANGUARD

Questo corso fa parte della serie dei corsi sul tema del Contact Center che Vanguard Communications Europe svolge da sola o in partnership con Soiel International. Vanguard è una società di consulenza e formazione internazionale indipendente, qualificata dal CNIPA per le attività di monitoraggio o verifica ex post dei contratti per la progettazione, realizzazione, manutenzione, gestione e conduzione operativa di sistemi informativi automatizzati. Soiel è un'azienda che opera nell'editoria e nell'organizzazione di eventi, seminari e corsi.

■ DOCENTE

Sergio Caserta – Ha circa 30 anni di esperienza nell'ICT. Dal 1990 lavora nella computer telephony applicata ai Call Center. Oggi è country manager Italia di Vanguard (www.vanguard.it), società di consulenza e formazione indipendente specializzata nei contact center e nelle unified communications. Ha affrontato le tematiche dei contact center e del CRM per diverse realtà aziendali. Progetta e conduce corsi di formazione sui Contact Center e sul CRM. Ha progettato un master universitario nella gestione di contact center e fa opera di acculturamento per migliorare gli standard di performance e di gestione del personale delle strutture di customer contact. L'ing. Caserta è membro ACM, ICMI Certified Associate, consigliere del CDTI di Roma (associato a FIDA Inform).

■ ORARI DEL CORSO

8.30: registrazione dei partecipanti e caffè di benvenuto

9.00: inizio dei lavori – 11.00: pausa caffè – 14.30: chiusura dei lavori

■ PROGRAMMA

- La decisione
- La coerenza con le strategie
- Verifica e delineazione delle esigenze
- Caratteristiche del contact center
- Ore di operatività
- Previsione di volumi e carico di lavoro
- Costi Operativi
- Metriche sulle prestazioni e sulla qualità
- Movimentazione contatti (call flow)
- Flusso di lavoro (work flow)
- Tecnologie necessarie
- Personale
- Disaster recovery
- Reporting
- Opzioni possibili
- Il processo di selezione del fornitore
- Il contratto sui livelli di servizio
- Termini della negoziazione
- Indicatori chiave
- Reporting e frequenza
- Riesame della relazione tra cliente-fornitore
- Risoluzione delle controversie
- La Gestione del contratto
- Altri requisiti e best practice

■ MODALITÀ E QUOTE DI PARTECIPAZIONE

È possibile iscriversi al corso tramite l'invio della scheda di iscrizione al fax 06 5483 4000, oppure telefonando al n. 06 5483 2800 o inviando un'e-mail con i dati richiesti all'indirizzo: formazione@vanguard.it. La quota di partecipazione del corso è di 650.00 euro + iva, comprende la documentazione completa e due coffee break. Nella fattura a soggetti non residenti nel Regno Unito non viene addizionato il VAT all'imponibile previsto, ed il cliente provvederà ad assolvere eventuali obblighi attinenti all'IVA.

■ SEDE DEL CORSO: ROMA

Hotel Artemide
Via Nazionale, 22 - Tel. 06 489911
(Metropolitana Linea A - F.ta Repubblica)

SCHEDA D'ISCRIZIONE

da inviare via fax al n. 06 5483 4000

(Per iscrizioni multiple si prega di utilizzare fotocopie della presente scheda)

Confermo la mia partecipazione al corso:

IL CONTRATTO DI OUTSOURCING DI SERVIZI DI CONTACT CENTER NELLA PA

ROMA – 10 febbraio 2010

Nome _____

Cognome _____

Funzione _____

Società _____

Via _____

CAP/Città/Prov. _____

Tel. _____ Fax _____

Cell. _____

Email _____

Modalità di pagamento: Bonifico Bancario
Le istruzioni saranno tempestivamente fornite

Intestare fattura a:

Società: _____

Via: _____

CAP/Città: _____

P.IVA: _____

In caso di cancellazione del corso la responsabilità di Vanguard Communications Europe è limitata al rimborso delle quote di iscrizione versate. Sostituzioni possono essere fatte in qualsiasi momento prima dell'inizio del corso. In caso di rinuncia non effettuata almeno 7 gg. prima dall'inizio del corso verrà addebitato un importo di 300,00€. Si informa il Partecipante ai sensi del D.Lgs. 196/03: (1) che i propri dati personali riportati sulla scheda di iscrizione saranno trattati da questa società per l'adempimento di ogni onere relativo alla Sua partecipazione al corso, per finalità statistiche e per l'invio di materiale promozionale di Vanguard; (2) il conferimento dei dati è facoltativo: in mancanza, tuttavia, non sarà possibile dar corso al servizio. In relazione ai dati, il Partecipante ha diritto di opporsi al trattamento sopra previsto. Titolare e Responsabile del Trattamento è Vanguard Communications Europe Ltd. – 10 Sundial Court, Surbiton, Surrey, KT5 9RN, England, UK nei cui confronti il Partecipante potrà esercitare i diritti di cui al D.Lgs. 196/03 (accesso, correzione, cancellazione, opposizione al trattamento, indicazione delle finalità del trattamento)

Data _____ Firma _____