

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. **Solo 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 Soiel International svolge in partnership con Vanguard Communications Europe, azienda 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.

■ 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 ai corsi inviando la scheda di partecipazione al fax 02 26149333, oppure telefonando allo 02 26148855 facendo riferimento al corso previsto o inviando una e-mail con i dati richiesti all'indirizzo: **corsi@soiel.it**

La quota di partecipazione del corso è di **650.00 euro + iva**, comprende la documentazione completa e due coffee break.

Tutte le informazioni relative ed eventuali sconti sono visionabili all'indirizzo:

www.soiel.it/documenti/policycorsi.pdf

Le quote di partecipazione sono da versare contestualmente all'invio della scheda d'iscrizione.

■ MODALITÀ DI PAGAMENTO

- Bonifico Bancario intestato a Soiel International S.r.l.
Banco di Brescia San Paolo Ag. 15 – Milano
IBAN: IT 40H0350001601000000018118

Al termine del corso verrà spedita fattura secondo i dati forniti dal cliente.

SEDE DEL CORSO:

Hotel Artemide

Via Nazionale, 22 - Tel. 06 489911

(Metropolitana Linea A - F.ta Repubblica)

SCHEDA D'ISCRIZIONE AL CORSO

Da inviare a mezzo fax al n. 02 26149333

Nome _____

Cognome _____

Funzione _____

Società _____

Via _____ Cap _____

Città _____ Prov. _____

Tel. _____ Fax _____

Cell. _____ E-mail _____

Sarò presente al corso di:

ROMA 10 FEBBRAIO 2010 - Hotel Artemide

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

Modalità di pagamento

bonifico bancario intestato a Soiel International S.r.l. –
Banco di Brescia San Paolo Ag. 15 – Milano
IBAN: IT 40H350001601000000018118

Intestare fattura a:

Società _____

Via _____

Cap/Città _____

C.F. _____

P. Iva _____

1) Dichiaro di essere a conoscenza delle "Condizioni di vendita" presenti all'indirizzo www.soiel.it/documenti/policycorsi.pdf e ne accetto i termini.

2) Ai sensi della legge 675/96 autorizzo non autorizzo Soiel International a trattare i dati sopra riportati per la realizzazione delle proprie attività istituzionali, comprese la comunicazione, l'informazione e la promozione.

Data _____ Firma _____