

Tecnico esperto del Customer Relationship Management

 **SETTORE 24. [Area comune](#)**

REPERTORIO - Campania

AdA associate alla Qualificazione

ADA.24.04.04 (ex ADA.25.223.722) - Gestione della attività di rilevazione ed elaborazione statistica dei dati

Tabelle di equivalenza AdA

| | |
|--|-----------|
| Tecnico esperto del Customer Relationship Management | Campania |
| FUNZIONARIO STATISTICO | Lombardia |
| ESPERTO ANALISI DI MERCATO | Lombardia |

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

| Qualificazione | Repertorio | RA coperti | RA1 | RA2 | RA3 |
|----------------------------|------------|------------|-----|-----|-----|
| ESPERTO ANALISI DI MERCATO | Lombardia | 3 | X | X | X |

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

| Qualificazione | Repertorio | RA coperti | RA1 | RA2 | RA3 |
|--|------------|------------|-----|-----|-----|
| Responsabile analista di business (Business Analyst) | Calabria | 1 | | | X |

| Qualificazione | Repertorio | RA coperti | RA1 | RA2 | RA3 |
|--|----------------|------------|-----|-----|-----|
| Tecnico esperto del Customer Relationship Management | Campania | 1 | | | X |
| Tecnico nella gestione ed elaborazione dati | Emilia-Romagna | 1 | | | X |
| ANALISTA DI BUSINESS | Lombardia | 1 | | | X |
| FUNZIONARIO STATISTICO | Lombardia | 2 | X | X | |
| ESPERTO SPECIALIZZATO DI RILEVAZIONI ED ELABORAZIONI STATISTICHE | Veneto | 1 | | | X |
| ESPERTO SPECIALIZZATO DI ANALISI DI MERCATO | Veneto | 1 | | X | |

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

| Qualificazione | Repertorio | RA coperti | RA1 | RA2 | RA3 |
|-------------------------------------|-----------------------|------------|-----|-----|-----|
| INTERPRETAZIONE DEI DATI STATISTICI | Friuli Venezia Giulia | 0 | | | |

ADA.24.04.09 (ex ADA.25.224.727) - Sviluppo e monitoraggio del servizio di customer care

Tabelle di equivalenza AdA

| | |
|--|----------------|
| Tecnico esperto del Customer Relationship Management | Campania |
| TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE DI SERVIZI | Emilia-Romagna |
| Analista modello assistenza clienti | Lazio |
| Tecnico esperto nella gestione dei servizi | Lazio |

RESPONSABILE UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Lombardia

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

| Qualificazione | Repertorio | RA coperti | RA1 | RA2 | RA3 |
|--|-----------------------|------------|-----|-----|-----|
| Tecnico esperto customer care | Campania | 3 | X | X | X |
| TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE DI SERVIZI | Emilia-Romagna | 3 | X | X | X |
| DEFINIZIONE DEL SERVIZIO DI CUSTOMER CARE | Friuli Venezia Giulia | 3 | X | X | X |
| Analista modello assistenza clienti | Lazio | 3 | X | X | X |
| RESPONSABILE UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO | Lombardia | 3 | X | X | X |
| Tecnico esperto nella gestione di servizi | Molise | 3 | X | X | X |
| ESPERTO DI CUSTOMER CARE | Veneto | 3 | X | X | X |

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

| Qualificazione | Repertorio | RA coperti | RA1 | RA2 | RA3 |
|--|------------|------------|-----|-----|-----|
| Tecnico esperto del Customer Relationship Management | Campania | 1 | | X | |
| Tecnico esperto nella gestione dei servizi | Lazio | 1 | X | | |

| Qualificazione | Repertorio | RA coperti | RA1 | RA2 | RA3 |
|---|-------------------------------|------------|-----|-----|-----|
| RESPONSABILE CUSTOMER CARE | Lombardia | 1 | | | X |
| Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA | | | | | |
| Qualificazione | Repertorio | RA coperti | RA1 | RA2 | RA3 |
| FORNIRE CONSULENZA DI IMMAGINE INDIVIDUALIZZATA | Lombardia | 0 | | | |
| JUNIOR ASSISTANT MANAGER / MANAGERIN - JAM | Provincia autonoma di Bolzano | 0 | | | |

Competenze

Titolo: Gestione delle relazioni con clienti e fornitori attraverso il CRM

Descrizione: Gestione delle relazioni con clienti e fornitori attraverso il CRM

Obiettivo: relazioni di business positive con clienti/partner/fornitori

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.24.04.09 (ex ADA.25.224.727) - Sviluppo e monitoraggio del servizio di customer care associate:

Risultato atteso:RA2: Definire il sistema di accoglienza ed assistenza tecnica al cliente, sviluppando, a supporto delle procedure di assistenza, un sistema di informazioni standardizzato

Definizione delle procedure di assistenza tecnica e commerciale alla clientela in caso di riparazione/sostituzione del prodotto

Definizione delle procedure di assistenza tecnica e commerciale alla clientela prima e dopo la vendita

Definizione di un sistema di informazioni standardizzato
Predisposizione del piano di accoglienza ed assistenza clienti

CONOSCENZE

Caratteristiche e funzionalità dei principali software di crm
Processi e politiche aziendali
Strumenti e funzionalità del sistema crm (marketing automation, sales force automation, gestione del post-vendita, ecc.)
Customer relationship management: definizione, componenti e finalità
Metodologie, strumenti e tecniche per la customer care e la customer satisfaction
Tipologie di procedure per la gestione dei servizi di assistenza post-vendita

ABILITÀ/CAPACITÀ

Monitorare la soddisfazione dei clienti/utenti per predisporre eventuali aggiustamenti e/o modifiche
Interagire con clienti/partner/fornitori nel rispetto dei processi aziendali interni
Rilevare e soddisfare le esigenze del cliente/partner/fornitore in accordo con la politica dell'organizzazione
Predisporre ed utilizzare strumenti di crm per il post-vendita (help center, customer care o customer service)

Titolo: Supporto alla manutenzione/aggiornamento del sistema di CRM

Descrizione: Supporto alla manutenzione/aggiornamento del sistema di CRM

Obiettivo: servizio di supporto alla manutenzione/aggiornamento del sistema di CRM efficacemente erogato

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Procedure di manutenzione ed aggiornamento software
Ambienti software di sviluppo: linguaggi di programmazione convenzionali e object oriented, tool e strumenti case (computer-aided software engineering)

Contenuti del service level agreement di riferimento
Caratteristiche e funzionalità dei principali software di crm
Tipologie e procedure dei principali servizi di assistenza software

ABILITÀ/CAPACITÀ

Inserire campi, informazioni e/o relazioni richieste dagli utenti del sistema
Applicare le procedure di manutenzione periodica (copie di back up, eliminazione dei dati obsoleti, ecc.)
Applicare le procedure previste in caso di errori nel funzionamento del sistema di crm
Utilizzare strumenti di sviluppo del software assistito dal computer (computer-aided software engineering - case tools)
Rilevare esigenze di aggiornamento del software
Definire modalità e supporti da utilizzare per l'esecuzione del back up periodico e recupero dei dati
Testare i back up
Risolvere o scalare gli incidenti ed ottimizzare le performance del sistema rispettando i livelli di servizio predefiniti (sla)

Titolo: Assistenza e supporto all'utente del sistema di CRM

Descrizione: Assistenza e supporto all'utente del sistema di CRM

Obiettivo: utente del sistema di Customer Relationship Management costantemente assistito e supportato

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Caratteristiche e funzionalità dei principali software di crm
Contenuti del service level agreement di riferimento
Elementi di i/o management e reporting operativo
Funzionamento dei principali sistemi operativi
Inglese tecnico per l'informatica
Tecniche di comunicazione efficace

ABILITÀ/CAPACITÀ

Erogare formazione operativa di base (how to use)

Utilizzare strumenti di reporting

Minimizzare le interruzioni del servizio conseguenti ai cambiamenti, aderendo ai service level agreement (sla) definiti

Rispondere alle richieste e ai problemi dell'utente attuando la soluzione più adeguata

Redigere il manuale tecnico operativo del sistema di crm implementato

Titolo: Supporto alle attività di marketing e vendita attraverso il CRM

Descrizione: Supporto alle attività di marketing e vendita attraverso il CRM

Obiettivo: attività di marketing e vendita efficacemente supportate attraverso l'utilizzo del sistema di CRM

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.24.04.04 (ex ADA.25.223.722) - Gestione della attività di rilevazione ed elaborazione statistica dei dati associate:

Risultato atteso:RA3: Provvedere all'analisi ed all'elaborazione dei dati, gestendo banche dati e curando la tracciabilità degli stessi in archivi

Analisi ed elaborazione dei dati rilevati

Estrazione e classificazione dei dati

Gestione delle banche dati e degli archivi

CONOSCENZE

Strumenti e funzionalità del sistema crm (marketing automation, sales force automation, gestione del post-vendita, ecc.)

Elementi di marketing

Metodologie di ricerca ed analisi dei dati

Customer relationship management: definizione, componenti e finalità

Marketing relazionale: principi generali e caratteristiche

Principi, strategie e strumenti di customer engagement

ABILITÀ/CAPACITÀ

Predisporre ed utilizzare gli strumenti di crm marketing automation al fine di trasformare i lead in clienti acquisiti

Analizzare i dati di contatto con i prospect al fine di convertirli in clienti acquisiti

Predisporre ed utilizzare gli strumenti di crm sales force automation al fine di supportare il team di vendita

Elaborare ed implementare iniziative di customer engagement

Raccogliere dati e informazioni su clienti attuali e potenziali

Codici ISTAT CP2021 associati

| Codice | Titolo |
|-----------|--|
| 4.3.2.4.0 | Addetti ai servizi statistici |
| 3.1.1.3.0 | Tecnici statistici |
| 3.3.1.3.1 | Tecnici dell'acquisizione delle informazioni |
| 3.3.3.4.0 | Tecnici della vendita e della distribuzione |
| 3.1.5.5.0 | Tecnici della produzione di servizi |

Codici ISTAT ATECO associati

| Codice Ateco | Titolo Ateco |
|--------------|---|
| 73.20.00 | Ricerche di mercato e sondaggi di opinione |
| 70.10.00 | Attività di sedi centrali |
| 70.20.09 | Consulenza imprenditoriale e altre attività di consulenza gestionale n.c.a. |
| 82.20.00 | Attività dei call center |
| 82.91.20 | Attività di raccolta e fornitura di informazioni commerciali e di rating |

Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche - Corso
d'Italia, 33 - 00198 Roma - C.F. 80111170587

Copyright 2026 INAPP | All Rights Reserved