

Dettaglio Qualificazione | Atlante Lavoro | INAPP

Tecnico esperto del Customer Relationship Management

SETTORE 24. <u>Area comune</u>
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
ESPERTO ANALISI DI MERCATO	Lombardia
FUNZIONARIO STATISTICO	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	Х	Χ	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			Χ



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			Χ
FUNZIONARIO STATISTICO	Lombardia	2	Χ	Χ	
ANALISTA DI BUSINESS	Lombardia	1			Χ
ESPERTO SPECIALIZZATO DI RILEVAZIONI ED ELABORAZIONI STATISTICHE	Veneto	1			X
ESPERTO SPECIALIZZATO DI ANALISI DI MERCATO	Veneto	1		Χ	

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

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

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	



Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Tecnico esperto nella gestione dei servizi	Lazio	1	Χ		
RESPONSABILE CUSTOMER CARE	Lombardia	1			Χ

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
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

Attivitá 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 satisfacion

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 (computeraided 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 adequata

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

Attivitá 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 C	P2021 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

odice Ateco	Titolo Ateco
0.22.09	Altre attività di consulenza imprenditoriale e altra consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale
3.20.00	Ricerche di mercato e sondaggi di opinione
2.91.20	Agenzie di informazioni commerciali
2.20.00	Attività dei call center



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

Copyright 2025 INAPP | All Rights Reserved