

## Analista modello assistenza clienti

 **SETTORE 24. Area comune**

**REPERTORIO - Lazio**

### AdA associate alla Qualificazione

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
<b>Analista modello assistenza clienti</b>	<b>Lazio</b>
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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
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		
RESPONSABILE CUSTOMER CARE	Lombardia	1			X

#### 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:** Controllo performance modello Assistenza Clienti

**Descrizione:** Le operazioni di controllo delle performance del modello di Assistenza Clienti

**Obiettivo:** Indicatori di performance identificati ed analizzati in coerenza con le esigenze di monitoraggio

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: RA3: Elaborare un sistema di indicatori e di valutazione delle performance del processo di assistenza al cliente, provvedendo all'utilizzo dello stesso per formulare ipotesi di miglioramento degli standard qualitativi in collaborazione con la funzione marketing

Definizione degli indicatori di performance e delle modalità operative di controllo relative ai processi di erogazione dei servizi di assistenza clienti

Elaborazione di ipotesi per il miglioramento degli standard qualitativi dei processi e delle procedure di erogazione dei servizi di assistenza clienti

Valutazione della rispondenza agli standard di qualità aziendali previsti per il servizio di customer care

### ABILITÀ/CAPACITÀ

individuare key performance indicator e modalità operative di controllo relative ai processi di erogazione dei servizi di Assistenza Clienti

interpretare i report previsionali e a consuntivo sull'andamento delle attività, analizzandone gli scostamenti rispetto agli obiettivi previsti

individuare le cause determinanti gli scostamenti tra realizzato e programmato delle diverse variabili (tempi, quantità, valori, etc.) al fine di prospettare

interventi migliorativi della gestione operativa

valutare la performance complessiva e l'efficacia del modello di Assistenza Clienti in relazione alla qualità attesa ed ai livelli di servizio identificati

**Titolo:** Progettazione modello Assistenza Clienti

**Descrizione:** Le operazioni di progettazione del modello di Assistenza Clienti

**Obiettivo:** Documento di specifica dei requisiti redatto in coerenza con il piano di marketing

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:RA1: Sviluppare un modello di assistenza clienti, a partire dai principali modelli di caring e sulla base del piano di marketing, definendone i requisiti e le specifiche funzionali

Individuazione dei requisiti e delle specifiche funzionali per la configurazione del modello di assistenza clienti sulla base delle strategie di marketing

Valutazione dei principali modelli di caring dei competitor

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

## ABILITÀ/CAPACITÀ

individuare forme idonee per la rappresentazione dei requisiti e delle specifiche funzionali identificate per la progettazione e implementazione del modello

definire le specifiche funzionali delle componenti del modello di Assistenza Clienti, le tipologie e i livelli di servizio (capacità della struttura, servizi offerti, service level agreement, canali gestiti, linee di accesso e attesa, etc.)

tradurre le esigenze e le istanze delle strategie di marketing in requisiti e

specifiche funzionali utili alla configurazione del modello di Assistenza Clienti

identificare i fattori di costo/beneficio per ciascuna componente della struttura di assistenza

## Titolo: Configurazione processi Assistenza Clienti

Descrizione: Le operazioni di configurazione dei processi di Assistenza Clienti

Obiettivo: Processi operativi definiti e formalizzati coerentemente con gli obiettivi di assistenza prefissati

### 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:RA1: Sviluppare un modello di assistenza clienti, a partire dai principali modelli di caring e sulla base del piano di marketing, definendone i requisiti e le specifiche funzionali

Individuazione dei requisiti e delle specifiche funzionali per la configurazione del modello di assistenza clienti sulla base delle strategie di marketing

Valutazione dei principali modelli di caring dei competitor

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

Risultato atteso:RA3: Elaborare un sistema di indicatori e di valutazione delle performance del processo di assistenza al cliente, provvedendo all'utilizzo dello stesso per formulare ipotesi di miglioramento degli standard qualitativi in collaborazione con la funzione marketing

Definizione degli indicatori di performance e delle modalità operative di controllo relative ai processi di erogazione dei servizi di assistenza clienti

Elaborazione di ipotesi per il miglioramento degli standard qualitativi dei processi e delle procedure di erogazione dei servizi di assistenza clienti

Valutazione della rispondenza agli standard di qualità aziendali previsti per il servizio di customer care

## ABILITÀ/CAPACITÀ

adottare forme idonee per la rappresentazione delle attività operative in capo a ciascuna funzione coerentemente con gli obiettivi di assistenza individuati  
valutare potenzialità e limiti d'uso delle infrastrutture hardware e software disponibili sul mercato idonee alla erogazione dei servizi di assistenza  
individuare ipotesi per la ottimizzazione di processi e procedure in coerenza con le tendenze evolutive delle esigenze di assistenza e il miglioramento degli standard qualitativi  
tradurre le specifiche tecniche del modello di Assistenza Clienti nella definizione di modalità operative (processi e procedure) per la erogazione dei servizi definiti (risposte standard, copioni telefonici, gestione eccezioni, faq, etc.)

### Titolo: Raffigurazione modello Assistenza Clienti

**Descrizione:** Le operazioni di raffigurazione del modello di Assistenza Clienti

**Obiettivo:** Informazioni proprie dello scenario di riferimento raccolte e strutturate

### 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:RA1: Sviluppare un modello di assistenza clienti, a partire dai principali modelli di caring e sulla base del piano di marketing, definendone i requisiti e le specifiche funzionali

Individuazione dei requisiti e delle specifiche funzionali per la configurazione del modello di assistenza clienti sulla base delle strategie di marketing

Valutazione dei principali modelli di caring dei competitor

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

Risultato atteso: RA3: Elaborare un sistema di indicatori e di valutazione delle performance del processo di assistenza al cliente, provvedendo all'utilizzo dello stesso per formulare ipotesi di miglioramento degli standard qualitativi in collaborazione con la funzione marketing

Definizione degli indicatori di performance e delle modalità operative di controllo relative ai processi di erogazione dei servizi di assistenza clienti

Elaborazione di ipotesi per il miglioramento degli standard qualitativi dei processi e delle procedure di erogazione dei servizi di assistenza clienti

Valutazione della rispondenza agli standard di qualità aziendali previsti per il servizio di customer care

## ABILITÀ/CAPACITÀ

identificare i principali modelli di caring dei competitor, sia in termini qualitativi che quantitativi, assumendone i punti di forza attraverso azioni e strategie di benchmarking

interpretare le specifiche della strategia di marketing dell'azienda al fine di prefigurarsi potenziali criticità nella esecuzione operativa delle stesse  
prefigurarsi gli scenari evolutivi delle esigenze di caring attraverso la decodifica dei feedback di mercato: logiche di cambiamento, fattori di rischio e sviluppo, etc.

prevedere la necessità di eventuali variazioni e modifiche al piano di marketing atte a favorire la progettazione e l'implementazione del modello di Assistenza Clienti

## Codici ISTAT CP2021 associati

Codice	Titolo
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
82.91.20	Agenzie di informazioni commerciali
82.20.00	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