

All. B15

REGIONE LAZIO
Assessorato Lavoro e nuovi diritti, Politiche per la Ricostruzione
Direzione Regionale Lavoro

AVVISO PUBBLICO

Per la definizione di un elenco di percorsi di formazione per la riqualificazione degli ex lavoratori Almaviva Contact SpA (Sede di Roma)

PROFILI PROFESSIONALI

PERCORSO FORMATIVO	CUSTOMARE CARE AGENT
CODICI ISFOL-ORFEO DI RIFERIMENTO	1901 / 1902 / 1903 / 1904 / 1905 / 1906 / 1907 / 1908 / 1909 / 1910 / 1911 / 2403 / 2404
COMPETENZE MINIME IN USCITA	<ul style="list-style-type: none">- Fornitura di indicazioni ai clienti per la risoluzione di piccole disfunzioni- Fornitura di informazioni al pubblico sui prodotti o sui servizi offerti dall'azienda- Realizzazione delle operazioni per l'accoglienza telefonica dei clienti- Compilazione dei report per la registrazione delle richieste dei clienti e delle informazioni fornite- Inoltro all'assistenza tecnica delle richieste dei clienti che necessitano di tale intervento- 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- 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- Definizione degli indicatori di performance e delle modalità operative di controllo relative ai processi di erogazione dei servizi di assistenza clienti- Valutazione della rispondenza agli standard di qualità aziendali previsti per il servizio di customer care- Elaborazione di ipotesi per il miglioramento degli standard qualitativi dei processi e delle procedure di erogazione dei servizi di assistenza clienti

PERCORSO FORMATIVO	MARKETING & ADVERSITING
CODICI ISFOL-ORFEO DI RIFERIMENTO	1902 / 1903 / 2301 / 2302 / 2303 / 2304 / 2403 / 2404
COMPETENZE MINIME IN USCITA	<ul style="list-style-type: none"> - Analisi delle caratteristiche del prodotto/servizio da lanciare sul mercato - Analisi delle strategie di marketing (trade e consumer) adottate dalla concorrenza (es. soluzioni di marketing, canali distributivi e promozionali, prezzi, ecc) - Progettazione del lancio del prodotto/servizio sulla base delle caratteristiche dei segmenti obiettivo selezionati - Individuazione del prezzo di vendita del prodotto/servizio da immettere sul mercato - Scelta dei più efficaci canali distributivi per i prodotti/servizi da immettere sul mercato - Scelta dei più efficaci canali promozionali per i prodotti/servizi da immettere sul mercato - Sviluppo di soluzioni di trade marketing rivolte alla rete distributiva commerciale (es. visual merchandising, promozioni, ecc.) - Sviluppo e definizione del packaging - Coordinamento delle attività degli operatori pubblicitari (es. grafici, art director, copywriter, fotografi, registi, ecc.) - Gestione del budget assegnato alla pubblicità - Gestione delle procedure di acquisto degli spazi pubblicitari - Controllo del rispetto del calendario di programmazione delle attività pubblicitarie - Controllo del rispetto delle procedure previste per la tutela dei marchi e dei diritti di autore - Gestione delle incongruenze del prodotto pubblicitario rispetto a quanto concordato in fase di contratto - Verifica e analisi dei risultati della campagna pubblicitaria (es. fidelizzazione, indici di attrazione, indici di vendita, ecc.)

PERCORSO FORMATIVO	SOCIAL MEDIA MANAGER
CODICI ISFOL-ORFEO DI RIFERIMENTO	1902 / 1903 / 2301 / 2302 / 2303 / 2304 / 2403 / 2404
COMPETENZE MINIME IN USCITA	<ul style="list-style-type: none"> - Definire le caratteristiche connotative del prodotto/servizio in coerenza con gli obiettivi di profitto prefissati - Identificare le caratteristiche proprie del target clienti individuato in funzione del bisogno/obiettivo emerso, esplicitando modalità e finalità di soddisfazione dello stesso - Tradurre le caratteristiche di maggiore fruibilità del prodotto/servizio in termini di fattori chiave di vendita (key selling factors) - Valutare le performance dei prodotti/servizi offerti, in relazione alla qualità attesa ed il livello di preferenza accordato - Decodificare i feedback del mercato di riferimento in termini evolutivi: tendenze di prodotto, logiche di cambiamento, fattori di rischio e sviluppo, ecc. - Identificare il sistema di offerta dei competitor - sia in termini qualitativi che quantitativi - assumendone i punti di forza attraverso azioni e strategie di benchmarking - Identificare nuove aree geografiche in cui effettuare azioni per l'acquisizione di nuove fette di mercato - Interpretare spinte motivazionali e logiche comportamentali dei consumatori finali, delineandone la propensione all'acquisto a fini previsionali della domanda di mercato

PERCORSO FORMATIVO	DIGITAL MARKETING MANAGER
CODICI ISFOL-ORFEO DI RIFERIMENTO	1902 / 1903 / 2301 / 2302 / 2303 / 2304 / 2403 / 2404
COMPETENZE MINIME IN USCITA	<ul style="list-style-type: none"> - Definizione degli aspetti di realizzazione dell' interfaccia utente raccordati su diversi dispositivi e sui diversi media utilizzati (anche suoni e video) - Progettazione della gamma di combinazioni tra azioni, reazioni e iterazioni - Prototipazione funzionale, tassonomia e gerarchie di contenuti, wireframe e documenti di design - Definizione di contenuti, immagini e gli elementi audio/video necessari al raggiungimento della User experience prevista (usabilità, accessibilità, intuitività, gradevolezza, aspetti esperienziale ed affettivi, semplicità di utilizzo, ecc.) - Realizzazione della parte comunicativa della soluzione (concept) - Verifica dello stile grafico secondo il principio del look and feel - Verifica delle performance delle interfacce - Documentazione delle fasi di realizzazione e dell'esito della verifica delle performance delle interfacce - Analisi delle caratteristiche del prodotto/servizio da lanciare sul mercato - Analisi delle strategie di marketing (trade e consumer) adottate dalla concorrenza (es. soluzioni di marketing, canali distributivi e promozionali, prezzi, ecc) - Progettazione del lancio del prodotto/servizio sulla base delle caratteristiche dei segmenti obiettivo selezionati - Individuazione del prezzo di vendita del prodotto/servizio da immettere sul mercato - Scelta dei più efficaci canali distributivi per i prodotti/servizi da immettere sul mercato - Scelta dei più efficaci canali promozionali per i prodotti/servizi da immettere sul mercato - Sviluppo di soluzioni di trade marketing rivolte alla rete distributiva commerciale (es. visual merchandising, promozioni, ecc.) - Sviluppo e definizione del packaging - Coordinamento delle attività degli operatori pubblicitari (es. grafici, art director, copywriter, fotografi, registi, ecc.) - Gestione del budget assegnato alla pubblicità - Gestione delle procedure di acquisto degli spazi pubblicitari - Controllo del rispetto del calendario di programmazione delle attività pubblicitarie - Controllo del rispetto delle procedure previste per la tutela dei marchi e dei diritti di autore - Gestione delle incongruenze del prodotto pubblicitario rispetto a quanto concordato in fase di contratto - Verifica e analisi dei risultati della campagna pubblicitaria (es. fidelizzazione, indici di attrazione, indici di vendita, ecc.)

PERCORSO FORMATIVO	E-COMMERCE MANAGER
CODICI ISFOL-ORFEO DI RIFERIMENTO	1902 / 1903 / 2301 / 2302 / 2303 / 2304 / 2403 / 2404
COMPETENZE MINIME IN USCITA	<ul style="list-style-type: none"> - Definizione degli aspetti di realizzazione dell' interfaccia utente raccordati su diversi dispositivi e sui diversi media utilizzati (anche suoni e video) - Progettazione della gamma di combinazioni tra azioni, reazioni e iterazioni - Prototipazione funzionale, tassonomia e gerarchie di contenuti, wireframe e documenti di design - Definizione di contenuti, immagini e gli elementi audio/video necessari al raggiungimento della User experience prevista (usabilità, accessibilità, intuitività, gradevolezza, aspetti esperienziale ed affettivi, semplicità di utilizzo, ecc.) - Realizzazione della parte comunicativa della soluzione (concept) - Verifica dello stile grafico secondo il principio del look and feel - Verifica delle performance delle interfacce - Documentazione delle fasi di realizzazione e dell'esito della verifica delle performance delle interfacce - Implementazione di un sito e-commerce sulla base delle strategie commerciali definite - Controllo del rispetto delle procedure normative riferite all'e-commerce - Realizzazione di strumenti di promozione del sito - Predisposizione della documentazione relativa alla compravendita online - Predisposizione delle soluzioni di assistenza online e postvendita - Monitoraggio delle statistiche di accesso al sito per il supporto tecnico allo sviluppo del piano di web-marketing - Monitoraggio del funzionamento del sito - Realizzazione dei cataloghi online - Realizzazione della operazioni previste per l'evasione degli ordini online - Realizzazione delle operazioni previste per l'assistenza tecnica online

PERCORSO FORMATIVO	DATA OFFICER
CODICI ISFOL-ORFEO DI RIFERIMENTO	2601 / 2602 / 2603 / 2604 / 2605 / 2606 / 2607 / 2608
COMPETENZE MINIME IN USCITA	<ul style="list-style-type: none"> - Analisi e valutazione delle informazioni associate e necessarie a sostenere i processi di business e dell'esistente architettura di data management (progettazione concettuale) - Definizione dell'architettura logica dei dati e delle fonti di informazione e dei relativi processi di gestione: storage, alimentazione e aggiornamento, trasformazione, reporting e presentazione - Progettazione di dettaglio del modello logico e fisico dei dati per i diversi data base (modelli e schemi di DB) - Implementazione dei modelli e schemi di database e delle procedure elaborazione, in relazione alle esigenze di accesso ed elaborazione delle applicazioni a supporto dei diversi processi di business - Pianificazione e realizzazione del popolamento/migrazione in fase di start-up dei dati, al fine di assicurare integrità dei dati e continuità di accesso agli stessi - Definizione di piani e procedure di test per la gestione e verifica delle funzionalità e performance dei DB - Realizzazione e verifica dei processi di database security, backup e recovery, disaster recovery e archiviazione dei dati - Documentazione dell'esito dell'implementazione della struttura logica dei dati, delle procedure di elaborazione e del popolamento dei dati - Controllo della qualità dei dati ricevuti - Manutenzione dati presenti in archivi informatici - Elaborazione e trasmissione di dati - Definizione di interrogazioni sulla base di dati - Monitoraggio delle prestazioni del SW di gestione della banca dati - Elaborazione di stored procedure e script anche per altri analisti o amministratori - Misurazione e analisi delle performance del DB (tempi di risposta, disponibilità, sicurezza, integrità, ecc.) per assicurare che siano conformi ai livelli di servizio concordati

PERCORSO FORMATIVO	CYBER SECURITY OFFICE
CODICI ISFOL-ORFEO DI RIFERIMENTO	2601 / 2602 / 2603 / 2604 / 2605 / 2606 / 2607 / 2608
COMPETENZE MINIME IN USCITA	<ul style="list-style-type: none">- Analisi degli accessi ai sistemi e gestione dei profili- Effettuazione di controlli sulla vulnerabilità e l'efficienza dei sistemi informativi- Definizione degli standard di sicurezza- Valutazione di rischi e minacce alla sicurezza- Gestione dei rischi operativi- Adeguamento dei sistemi alla normativa vigente- Definizione dei piani di formazione/informazione al personale e a soggetti esterni sui sistemi di sicurezza- Implementazione di metriche sulla sicurezza informatica- Identificazione dei security test da implementare per valutare l'efficacia della soluzione adottata

PERCORSO FORMATIVO	ISTALLATORE FIBRA OTTICA
CODICI ISFOL-ORFEO DI RIFERIMENTO	0601 / 0602 / 0603 / 0604 / 0605 /0607 / 0608
COMPETENZE MINIME IN USCITA	<ul style="list-style-type: none">- Controllo e monitoraggio a distanza dell'infrastruttura di rete destinata al trasporto di energia elettrica (es. linee elettriche aeree, linee interrate in cavo ovvero cavidotti)- Verifica del corretto funzionamento e dei parametri di sicurezza degli impianti di bassa tensione (es. cabine elettriche, sezionatori ed interruttori, illuminazione stradale, ecc.)- Attivazione e/o disattivazione di linee, cabine, interruttori, ecc.- Realizzazione delle attività di lettura dei contatori- Individuazione di guasti, malfunzionamenti o violazione della normativa più recente- Manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti di bassa tensione- Compilazione di documenti di servizio

PERCORSO FORMATIVO	TECNICI DI RETE E SISTEMISTI NELL'ERA DELL'INTERNET OF THINGS
CODICI ISFOL-ORFEO DI RIFERIMENTO	0601 / 0602 / 0603 / 0604 / 0605 / 0607 / 0608 / 2601 / 2602 / 2603 / 2604 / 2605 / 2606 / 2607 / 2608
COMPETENZE MINIME IN USCITA	<ul style="list-style-type: none"> - Progettazione e implementazione di soluzioni per ottimizzare l'efficienza dei sistemi di rete e di telecomunicazione - Diagnosi e risoluzione dei problemi dell'infrastruttura - Manutenzione e ottimizzazione di reti informatiche - Manutenzione di sistemi di rete e di telecomunicazione - Gestione di servizi implementati su sistemi operativi server - Upgrade dell'infrastruttura fisica - Manutenzione ordinaria su dispositivi e terminali utente - Upgrade e packing di software di sistema e altri applicativi - Gestione di eventi (alert e notifiche) creati dai servizi ICT, dalle configurazioni o dagli strumenti di monitoraggio - Gestione delle richieste degli utenti dei servizi - Gestione degli incidenti nei sistemi e servizi ICT - Assistenza per l'identificazione e la risoluzione di problemi di utilizzo delle soluzioni ICT - Gestione dei diritti di accesso ai servizi ICT e ai dati - Controllo e monitoraggio delle prestazioni e vulnerabilità dei sistemi e dei servizi IT - Formazione/informazione al personale e a soggetti esterni sui sistemi di sicurezza - Installazione degli aggiornamenti al software di sistema e relativi test - Installazione degli aggiornamenti alle componenti SW (firmware) dei dispositivi di rete

PERCORSO FORMATIVO	PROGETTISTA DI APPLICAZIONI WEB
CODICI ISFOL-ORFEO DI RIFERIMENTO	2601 / 2602 / 2603 / 2604 / 2605 / 2606 / 2607 / 2608
COMPETENZE MINIME IN USCITA	<ul style="list-style-type: none"> - Definizione degli aspetti di realizzazione dell' interfaccia utente raccordati su diversi dispositivi e sui diversi media utilizzati (anche suoni e video) - Progettazione della gamma di combinazioni tra azioni, reazioni e iterazioni - Prototipazione funzionale, tassonomia e gerarchie di contenuti, wireframe e documenti di design - Definizione di contenuti, immagini e gli elementi audio/video necessari al raggiungimento della User experience prevista (usabilità, accessibilità, intuitività, gradevolezza, aspetti esperienziale ed affettivi, semplicità di utilizzo, ecc.) - Realizzazione della parte comunicativa della soluzione (concept) - Verifica dello stile grafico secondo il principio del look and feel - Verifica delle performance delle interfacce - Documentazione delle fasi di realizzazione e dell'esito della verifica delle performance delle interfacce

PERCORSO FORMATIVO	TECNICO GRAFICO DI MODELLIZZAZIONE E STAMPA 3D
CODICI ISFOL-ORFEO DI RIFERIMENTO	2601 / 2602 / 2603 / 2604 / 2605 / 2606 / 2607 / 2608
COMPETENZE MINIME IN USCITA	<ul style="list-style-type: none">- Analisi e traduzione delle richieste del cliente esterno/interno per l'elaborazione di un progetto grafico- Definizione delle specifiche tecniche entro cui elaborare il progetto grafico- Esecuzione dei disegni tecnici con l'ausilio delle tecnologie più idonee alle esigenze specifiche di progetto e di contesto- Esecuzione dei disegni tecnici di dettaglio degli elementi componenti l'oggetto da rappresentare (particolari architettonici e strutturali di altre opere civili, di macchine, di apparecchiature meccaniche, di prodotti industriali e beni di consumo, ecc.)- Realizzazione di prototipi con tecniche tradizionali o stampanti 3d- Illustrazione di manuali d'uso

PERCORSO FORMATIVO	ESPERTO IN COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE AMBIENTALE
CODICI ISFOL-ORFEO DI RIFERIMENTO	1902 / 1903 / 2301 / 2302 / 2303 / 2304 / 2403 / 2404 / 2501 / 2502 / 2503 / 2504
COMPETENZE MINIME IN USCITA	<ul style="list-style-type: none"> - Elementi base di comunicazione sociale. - Tecniche quantitative per la comunicazione e il marketing. - Prefigurazione di una strategia di comunicazione. - Marketing Ambientale - Il piano di comunicazione ambientale - sviluppo del piano di comunicazione: il budget. - Riferimenti normativi nel settore ambientale - Sicurezza e salute sui luoghi di lavoro

PERCORSO FORMATIVO	ADDETTO ALLA LOGISTICA
CODICI ISFOL-ORFEO DI RIFERIMENTO	1001 / 1002 / 1003 / 1004 / 2403 / 2404
COMPETENZE MINIME IN USCITA	<ul style="list-style-type: none"> - Monitoraggio sui livelli delle scorte - Analisi del mercato dei servizi di trasporto - Accordi commerciali con fornitori di servizi di trasporto - Gestione operativa dei rapporti con i vettori - Gestione operativa del flusso informativo delle merci in entrata ed uscita - Gestione amministrativa dei flussi di merce in entrata ed uscita - Gestione sistemi di monitoraggio e controllo dei flussi di merce in entrata ed uscita - Reporting sui flussi di merce in entrata ed uscita - Reporting sui costi logistici - Trattamento delle normative in materia di commercio con l'estero e trasporti internazionali - Acquisizione procedure e modulistica doganale in funzione del paese di origine e destinazione - Gestione documentale delle operazioni doganali (adempimenti Intrastat, adempimenti fiscali intra-comunitari, adempimenti e procedure doganali riferite a paesi extra comunitari) - Gestione delle comunicazioni con le autorità doganali (rappresentanza in dogana del proprietario delle merci) - Consulenza in materia di assicurazione merci per import-export - Controllo telematico dell'adempimento delle procedure doganali - Consulenza normativa sui traffici particolari: armi, opere d'arte, merci pericolose, traffici illeciti, imitazioni, contraffazioni, marchi di sicurezza, violazioni specie protette, libera concorrenza, ecc. - Assistenza tecnica dinanzi le Commissioni Tributarie - Definizione di procedure per l'ottimizzazione del trasporto - Definizione dei tragitti ottimali e delle opzioni intermodali - Analisi dei costi di trasporto a seconda delle opzioni intermodali e dei tragitti - Determinazione prezzi, orari e tratte per modalità di trasporto - Stipula di accordi commerciali con i vettori e mediatori del trasporto - Gestione operativa delle relazioni con i clienti (anche in materia legale e fiscale verso l'estero) - Gestione di sistemi di monitoraggio e controllo sul sistema di trasporto (tecnologie di tracciabilità merce in transito) - Preparazione, registrazione e controllo di documenti di viaggio e trasporto - Gestione pratiche assicurative del trasporto - Emissione fatture e bolle di accompagnamento - Redazione preventivi per i clienti

PERCORSO FORMATIVO	ESPERTO DEI SERVIZI TURISTICO-RICETTIVI
CODICI ISFOL-ORFEO DI RIFERIMENTO	1701 / 1702 / 1703 / 2301
COMPETENZE MINIME IN USCITA	<ul style="list-style-type: none"> - Analisi del mercato - Definizione dell'offerta di servizi e attività - Posizionamento dell'offerta e della struttura dei servizi di ricettività - Definizione pricing - Ideazione di progetti promozionali - Gestione operativa del personale nei servizi di ricettività turistica - Gestione degli approvvigionamenti nei servizi di ricettività turistica - Gestione del sistema di customer satisfaction - Gestione e monitoraggio delle strategie di revenue management - Gestione manutenzioni ordinarie e straordinarie