



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

APPENDICE 3 AL CAPITOLATO TECNICO

Descrizione dei profili professionali



SOMMARIO

1	INTRODUZIONE.....	3
2	Descrizione dei profili professionali	3
2.1	Supervisore	4
2.2	Operatore	4
2.3	Analista funzionale	5
2.4	Specialista di Prodotto/Tecnologia.....	5
3	TEMPLATE PER I CURRICULUM VITAE.....	7



1 INTRODUZIONE

Il presente documento ha lo scopo di descrivere le figure professionali necessarie per lo svolgimento dei servizi oggetto della fornitura.

I curriculum vitae del personale da impiegare nei vari servizi dovranno essere resi disponibili a Consip secondo quanto previsto dal contratto e secondo il template riportato nel successivo paragrafo 3 TEMPLATE PER I CURRICULUM VITAE.

2 Descrizione dei profili professionali

Nei paragrafi seguenti è fornita la descrizione dei profili professionali minimi richiesti per la fornitura.

Le figure professionali proposte dovranno fare riferimento ai profili descritti, fermo restando l'obbligo per il Fornitore ad erogare i servizi richiesti anche a fronte di significative variazioni del contesto tecnologico di inizio fornitura, adeguando le conoscenze del personale impiegato nell'erogazione dei servizi o inserendo nei gruppi di lavoro risorse con skill adeguato, senza alcun onere aggiuntivo per l'Istituto.

Si precisa che:

- la cultura equivalente può corrispondere, indicativamente, a 5 anni di esperienza lavorativa addizionale in ambito informatico;
- requisito fondamentale è individuare figure professionali con una forte propensione alla comunicazione e ai rapporti personali, con l'attitudine ad operare in ambienti complessi.

Si precisa, inoltre, che le necessarie conoscenze sui diversi ambienti applicativi e tecnologici in uso e per i diversi servizi oggetto devono essere presenti nel complesso delle risorse professionali richieste al Fornitore sulle diverse attività e/o servizi e non in un'unica persona.

Di seguito si riporta la tabella di correlazione tra figure professionali e servizi/attività.



Si precisa che per l'erogazione dei servizi "a canone" è richiesto che il Fornitore indichi nell'offerta il mix di risorse che si impegnerà ad utilizzare, tenendo conto dei profili descritti nei successivi paragrafi.

Servizi/Attività	SA	OP	AF	ST
Servizi di Service Desk	✓	✓		
Supporto Specialistico	✓		✓	✓

Legenda

SA: Supervisore

OP Operatore

AF: Analista Funzionale

ST: Specialista di prodotto/tecnologia

2.1 Supervisore

Supervisore	
Titolo di studio	Diploma di scuola superiore o cultura equivalente
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none">Almeno 3 anni di esperienza nel ruoloResponsabilità gestionale della sala operatoriValutazione delle competenze e delle prestazioni del team di operatori affidatomonitoraggio e coaching degli operatori al fine di supportarli nel superamento delle aree di criticità e nella crescita professionale
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">Suite Microsoft OfficeSistemi di monitoraggioTecniche di gestione d'aulaGestione del contatto e della conoscenzaConoscenza della lingua inglese (tecnica)Conoscenza funzionale dei principali pacchetti CRM disponibili sul mercatoOttime capacità relazionali (predisposizione ai rapporti interpersonali, approccio proattivo, flessibilità)

2.2 Operatore

Operatore	
Titolo di studio	Diploma di scuola superiore o cultura equivalente
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none">Minimo 2 anni di esperienza nel ruolo, preferibilmente in ambito P.A.Partecipazione a gruppi di progetto di medie/grandi dimensioni



Operatore	
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">• Ottime capacità relazionali• Tecniche di interpretazione e gestione della chiamata• Tecniche di gestione del cliente e phone skill• Capacità di espressione verbale e scritta• Suite Microsoft Office• Microsoft Outlook e Internet Explorer• Conoscenza funzionale dei principali pacchetti CRM disponibili sul mercato• Conoscenza di base della lingua inglese• Sistemi di gestione della conoscenza (KMS)

2.3 Analista funzionale

Analista funzionale	
Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none">• Minimo 8 anni, di cui almeno 4 di esperienza documentata come analista di problematiche relative alla gestione dell'infrastruttura tecnologica e applicativa di un Contact Center• Redazione di documentazione di progetto• Controllo realizzazione procedure• Stima di risorse per lo sviluppo di software• Stima di tempi e pianificazione attività• Coordinamento di gruppi di lavoro• Disegno e progettazione di test
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">• Metodologie di analisi e disegno di progetti di media complessità• Tecniche di controllo di progetto• Conoscenza approfondita del mercato attuale e delle tendenze evolutive per le problematiche specifiche dell'aree Contact Center e CRM con particolare riferimento alla P.A..• Analisi, progettazione e sviluppo di soluzioni basate su tecnologie IVR, ACD, CTI, ecc..• Analisi, valutazione d'impatto e mapping delle esigenze del cliente sul servizio di Contact Center.• Capacità di integrare le soluzioni tecnologiche relative ai Contact Center con gli altri sistemi di cui all'Appendice 1.• Ottime capacità relazionali.• Conoscenza inglese tecnico.• Metodologie sicurezza applicativa Owasp.

2.4 Specialista di Prodotto/Tecnologia

Specialista di prodotto/tecnologia	
Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente



Specialista di prodotto/tecnologia	
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none">• Minimo 8 anni, di cui almeno 4 nella funzione• Analisi e progettazione di sistemi informativi, package, e procedure complesse• Analisi, disegno e configurazione di soluzioni in ambienti CTI, ACD, IVR sui prodotti/soluzioni offerte dal Fornitore• Redazione di specifiche di progetto• Redazione di studi di fattibilità• Stima di risorse per realizzazione di progetto• Controllo realizzazione procedure• Progettazione test integrati• Capacità relazionali ed una spiccata attitudine al problem solving
Tecnologie CTI, IVR, ACD, ecc...	<ul style="list-style-type: none">• Progettazione, implementazione, configurazione e aggiornamento del pacchetti/prodotti/soluzioni offerti dal Fornitore;• Progettazione e sviluppo di soluzioni basate su tecnologie IVR, ACD, CTI, ecc..• Conoscenza delle principali soluzioni applicative per il CRM Operazionale, Collaborativo e Analitico;• Integrazione delle soluzioni di CRM a supporto dell'operatività dei Contact Center;• Realizzazione della documentazione tecnica di progetto.



3 TEMPLATE PER I CURRICULUM VITAE

Di seguito viene presentato lo schema che il fornitore dovrà utilizzare per la compilazione dei curriculum vitae. Si sottolinea che nella redazione dei contenuti dovranno essere privilegiati gli aspetti di interesse per la fornitura e che orientativamente il documento non dovrà superare le 3 pagine.

Nominativo	<i>(Inserire il Cognome e il Nome della risorsa)</i> <i>(Solo in sede di offerta, qualora il candidato non consentisse al trattamento dei dati, sarà possibile presentare il medesimo schema di CV correttamente compilato e allegare, in busta diversa da aprire solo successivamente all'aggiudicazione, il nominativo della risorsa)</i>		
Ruolo	<i>(Inserire il Ruolo attualmente ricoperto dalla risorsa)</i>		
Figura professionale	<i>(Indicazione del ruolo assegnato alla risorsa in funzione delle figure professionali richieste - es. Capo Progetto, Programmatore....., Consulente specialista di prodotto/tecnologia, ecc.. - nonché eventuali specifici ruoli che il fornitore si impegna ad impiegare per la gestione degli aspetti di governo ed evoluzione dei servizi, dei rapporti con la committenza e l'utenza, ecc..)</i>		
Servizio/attività	<i>(Fornire l'indicazione del servizio/attività per cui viene proposta la risorsa in relazione agli ambiti definiti nel Capitolato o ad eventuali aspetti caratterizzanti l'Offerta tecnica)</i>		
Conoscenze	<i>(Fornire una breve descrizione del profilo professionale in termini di conoscenze/competenze e di aree chiave in cui la risorsa ha maturato esperienze significative)</i>		
Principali Esperienze Lavorative	<i>(Indicare le esperienze più significative per la gara in oggetto e comprovanti le competenze richieste nel Capitolato Tecnico, a partire dalla più recente, fornendo una breve descrizione delle attività svolte, del ruolo ricoperto, della durata del progetto. E' necessario suddividere le esperienze per anno e per settore (Es: Pubblica Amministrazione, Bancario, Telecomunicazioni)</i>		
	Settore	Data inizio- Data fine	Esperienze



Competenze Tecniche	<i>(Indicare le competenze specifiche di cui si è in possesso)</i>		
Specializzazioni	<i>(Indicare eventuali specializzazioni, master, ecc.)</i>		
	Anno	Titolo	Descrizione
Certificazioni	<i>(Indicare eventuali certificazioni)</i>		
	Anno	Titolo	Descrizione
Istruzione	<i>(indicare i titoli di studio)</i>		
Lingue	<i>Per ogni lingua straniera, indicare il grado di conoscenza, dove:</i> <i>1 - in grado di leggere</i> <i>2 - in grado di leggere e scrivere</i> <i>3 - in grado di leggere, parlare e scrivere in maniera più che comprensibile</i> <i>4 - fluente sia nello scritto che nell'orale</i> <i>5 - madrelingua - (native language)</i>		
	Lingue	Grado di conoscenza	
Principali pubblicazioni	<i>(indicare le principali pubblicazioni)</i>		