



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO

**CONCORSO PUBBLICO, PER TITOLI ED ESAMI, PER IL RECLUTAMENTO DI N. 1 UNITÀ DI PERSONALE DI CATEGORIA D, POSIZIONE ECONOMICA D1 - AREA TECNICA, TECNICO-SCIENTIFICA ED ELABORAZIONE DATI, CON RAPPORTO DI LAVORO SUBORDINATO A TEMPO INDETERMINATO PRESSO LA DIREZIONE ICT - UFFICIO COORDINAMENTO SPOC - CODICE 22310**

La Commissione giudicatrice della selezione, nominata con Determina Direttoriale n. 17174 del 31/10/2023, modificata con Determina Direttoriale n. 19834 del 05/12/2023 e composta da:

Dott. Stefano Moroni	Presidente
Dott.ssa Rossana Russo	Componente
Dott. Valerio Cartocci	Componente
Dott.ssa Marianna Giordanelli	Segretaria

comunica le tracce relative alla prima prova.

## **TRACCIA n. 1**

Nel contesto di un contact center, i flussi di lavoro (o flussi operativi) sono sequenze di passaggi organizzati che guidano il personale attraverso le attività quotidiane. Un efficace flusso di lavoro può migliorare l'efficienza operativa, ridurre i tempi di risposta e garantire una gestione ottimale delle richieste dei clienti. Si illustrino gli aspetti chiave che possono essere considerati.

## **TRACCIA n. 2**

La progettazione di un contact center richiede una pianificazione attenta e la considerazione di diversi aspetti per garantire un'efficienza operativa ottimale in linea con le specificità dell'azienda e un'eccellente esperienza del cliente. Si illustrino gli aspetti chiave che possono essere considerati.

## **TRACCIA n. 3**

Nell'ambito di un contact center, l'efficacia delle operazioni dipende in gran parte dai software di produttività utilizzati. Si illustrino le tipologie e le funzionalità dei software comunemente impiegati in contact center IT.

La Commissione comunica le tracce relative alla seconda prova.

## **TRACCIA n. 1**

Il candidato/a descriva gli aspetti principali da considerare nella progettazione di un servizio di contact center prendendo in considerazione in particolare: competenze e formazione del personale, organizzazione delle modalità di erogazione del servizio, strumenti e funzionalità a supporto dell'erogazione dei servizi, livelli di servizio. Nella descrizione del servizio il candidato/a metta in evidenza anche secondo lui/lei quali siano gli eventuali aspetti da tenere in considerazione dal punto di vista di una amministrazione che esternalizza tale servizio.

## **TRACCIA n. 2**

Il candidato/a, nella progettazione di un servizio di contact center, descriva approfonditamente un modello di monitoraggio della qualità delineandone gli indicatori qualitativi e quantitativi, le analisi di merito che si potrebbero fare e in ultima istanza quali azioni correttive metterebbe in campo in caso di performance sotto i livelli desiderati.

## **TRACCIA n. 3**

Il candidato/a descriva servizio di un contact center di nuova generazione basato sulle nuove tecnologie di IA per la fruizione del servizio da parte degli utenti di una Università. Quali strumenti tecnologici riterrebbe



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO

fondamentali e perché, illustrandone per ciascuno punti di forza e criticità anche rispetto alla tipologia di fruitore.

Milano, 11 dicembre 2023

La Commissione

Dott. Stefano Moroni - Presidente

Dott.ssa Rossana Russo - Componente

Dott. Valerio Cartocci - Componente

Dott.ssa Marianna Giordanelli - Segretaria