



## 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 5662 del 16/04/2024, a modifica delle precedenti Commissioni (D.D. n. 17174 del 31/10/2023 e successiva D.D. n. 19834 del 05/12/2023), composta da:

Dott. Mirko Bove	Presidente
Dott.ssa Nicoletta Fornasari	Componente
Dott.ssa Eva Comuzzi	Componente
Sig.ra Luisa Castellano	Segretaria

comunica i quesiti relativi alla prova orale:

### QUESITI 1

1. Quali strategie di coordinamento interno possono essere adottate per garantire una comunicazione efficace e un costante collegamento tra gli operatori di un Contact Center e le diverse strutture che erogano i servizi offerti dall'ente all'utenza?
2. Quali tipologie di analisi statistica possono essere effettuate sui dati (strutturati e non) raccolti sui flussi in ingresso di un Contact Center? Si descrivano le tecnologie e gli strumenti utilizzabili a questo scopo.

Si legga e si traduca il seguente testo (fonte: <https://digital.gov/resources/contact-center-guidelines/contact-center-technologies/>) A Knowledge Management System (KMS) is a computerized system designed to support the creation, storage, and dissemination of information. Such a system contains a central repository of information that is well structured and employs a variety of effective and easy to use search tools that users can use to find answers to questions quickly. One of the greatest challenges of running a contact center is making sure that customers are getting consistent, accurate, and timely information. KMS are developed to help contact center operators meet this challenge. By having answers to frequently asked questions in a central repository, agents and/or customers can search and retrieve the correct answers quickly and consistently.

### QUESITI 2

1. Come deve essere strutturata la documentazione informativa a supporto dell'attività degli operatori di un contact center? Si descrivano quali elementi si ritengono essenziali per la redazione di tale documentazione e come può essere efficacemente resa disponibile e fruibile
2. Quali strategie e strumenti possono essere implementati in un Contact Center per prevenire le richieste degli utenti anticipandone le esigenze e riducendo il numero di contatti?

Si legga e si traduca il seguente testo (fonte: <https://digital.gov/resources/contact-center-guidelines/contact-center-technologies/>) An Automatic Call Distributor (ACD) is a computerized telephony system that analyzes incoming calls and distributes them based on specific instructions that define how the calls are to be handled. It has both a hardware and software component. It is considered the hub of a contact center and the most critical technology component. An ACD can



range from a few lines for a small system to hundreds of lines, such as systems used in large contact centers. When the ACD receives a call, it will recognize certain information transmitted along with the call: the phone number that was dialed, or the phone number the call was made from.

## QUESITI 3

1. Quali processi nell'ambito di un Contact Center sono automatizzabili? Si descrivano le modalità, gli strumenti, i vantaggi e i rischi dell'automazione di tali processi.
2. Quali sono gli elementi chiave da tenere in considerazione per organizzare e implementare sessioni di formazione rivolte agli operatori di un Contact Center? Come è possibile misurare l'efficacia della formazione proposta?

Si legga e si traduca il seguente testo (fonte: <https://digital.gov/resources/contact-center-guidelines/contact-center-technologies/>) An email response management system is a computerized system that receives, acknowledges, analyzes, and organizes email inquiries submitted by customers and routes the emails to the appropriate resources for response. The system tracks the status of the inquiries from receipt to completion and provides tools such as auto-responses, auto-suggestions, and response libraries to help contact center staff respond to inquiries more efficiently. Contact centers are striving to serve their customers using communication channels of the customer's choice. Offering an email option on your website provides another channel to interact with your customers. It allows your customers to communicate their needs to you at any time via email.

Milano, 17 maggio 2024

La Commissione

Dott. Mirko Bove Presidente

Dott.ssa Nicoletta Fornasari Componente

Dott.ssa Eva Comuzzi Componente

Sig.ra Luisa Castellano Segretaria