



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 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 le tracce relative alla prima prova.

TRACCIA 1

Il monitoraggio delle prestazioni e la gestione dei livelli di servizio sono strumenti alla base del miglioramento continuo dell'erogazione dei servizi di un ente. Il/la candidato/a esponga quali dati ritiene sia utile raccogliere a questo scopo nell'ambito di un contact center, i principali metodi di valutazione degli stessi e i criteri sulla quale basare tale valutazione. Si specifichino i software e le tecnologie che si utilizzerebbero.

TRACCIA 2

La costituzione di un team efficace e la gestione del personale che lo compone sono fattori fondamentali per la buona erogazione del servizio di Contact Center. Il/la candidato/a esponga i ruoli e le responsabilità che devono essere presenti all'interno del team, specificando il contributo di ognuno agli obiettivi. Si esponga inoltre la gestione operativa che si adotterebbe all'interno di un team di contact center.

TRACCIA 3

Il/la candidato/a esponga le modalità di implementazione di una formazione efficace per la gestione di un Contact center, partendo dai requisiti per la buona riuscita del progetto e descrivendo materiali e metodi di erogazione della formazione.

INDICAZIONI PER LA REDAZIONE DELL'ELABORATO

NON SCRIVERE NOME E COGNOME O INDICAZIONI RICONDUCEBILI AL CANDIDATO

NON RIPORTARE LA TRACCIA DELLA PROVA

ALLINEAMENTO GIUSTIFICATO

COLORE FONT NERO

MARGINE SUPERIORE 5cm

MARGINE INFERIORE 3cm

MARGINE DESTRO E SINISTRO 2cm

FONT CALIBRI 11pt

INTERLINEA 1,5

ELENCHI PUNTATI: PUNTO

-
-

VIETATO L'UTILIZZO DI CARATTERI SPECIALI, GRASSETTO, CORSIVO, SOTTOLINEATO, BARRATO



La Commissione comunica le tracce relative alla seconda prova.

TRACCIA 1

Il/la candidato/a esponga che cosa si intende con Single Point of Contact e quali sono i vantaggi di istituirlo all'interno di un ente. Si descrivano quali specifiche, funzioni principali e risorse caratterizzano il Single Point of Contact e quali possono essere le tecnologie a supporto dei suoi compiti.

TRACCIA 2

Nel rapporto con l'utente finale, la gestione feedback è uno strumento importante per il monitoraggio della performance del servizio erogato. Il/la candidato/a illustri le metodologie tramite le quali è possibile raccogliere il feedback e le modalità e gli strumenti di misurazione della customer satisfaction, evidenziando i fattori che contribuiscono alla soddisfazione degli utenti.

TRACCIA 3

Il/la candidato/a descriva come implementerebbe un flusso operativo per la gestione delle richieste degli utenti di un helpdesk dedicato a servizi IT. Si evidenzino in particolare eventuali criticità che potrebbero emergere e come affrontarle.

INDICAZIONI PER LA REDAZIONE DELL'ELABORATO

NON SCRIVERE NOME E COGNOME O INDICAZIONI RICONDUCEBILI AL CANDIDATO

NON RIPORTARE LA TRACCIA DELLA PROVA

ALLINEAMENTO GIUSTIFICATO

COLORE FONT NERO

MARGINE SUPERIORE 5cm

MARGINE INFERIORE 3cm

MARGINE DESTRO E SINISTRO 2cm

FONT CALIBRI 11pt

INTERLINEA 1,5

ELENCHI PUNTATI: PUNTO

-
-

VIETATO L'UTILIZZO DI CARATTERI SPECIALI, GRASSETTO, CORSIVO, SOTTOLINEATO, BARRATO

Milano, 14 maggio 2024

La Commissione

Dott. Mirko Bove Presidente

Dott.ssa Nicoletta Fornasari Componente

Dott.ssa Eva Comuzzi Componente

Sig.ra Luisa Castellano Segretaria