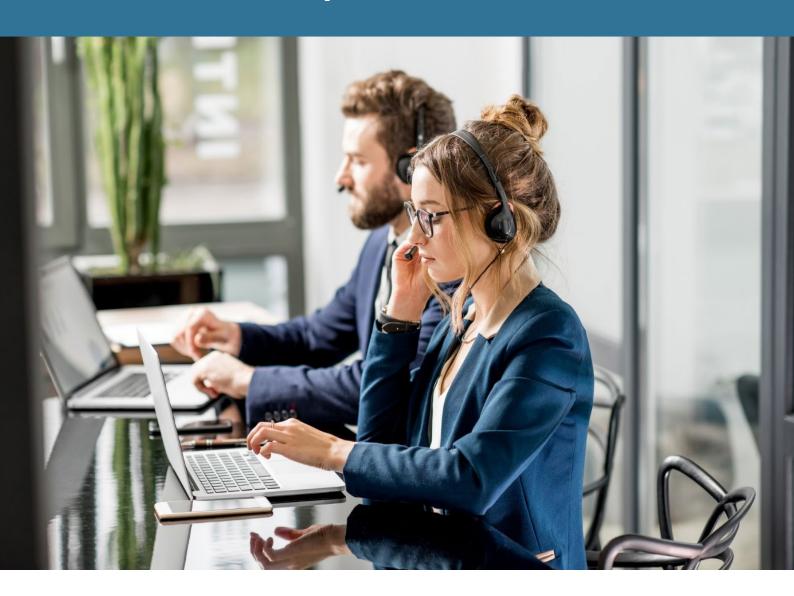
### Webinar

# INNOVAZIONE E MERITO NEL CUSTOMER & DATA MANAGEMENT: LA UNI/PDR 150:2024



### 11 aprile 2024

ore 15.30 - 17.00

Partecipazione gratuita.

Iscrizione: <a href="https://bit.ly/UNIPdR150">https://bit.ly/UNIPdR150</a>







## INNOVAZIONE E MERITO NEL CUSTOMER & DATA MANAGEMENT: LA UNI/PDR 150:2024

11 aprile 2024

#### **PRESENTAZIONE**

La prassi di riferimento UNI/PdR 150:2024, pubblicata recentemente da UNI su proposta di Assocontact, definisce ed inquadra le conoscenze, le abilità e i livelli di autonomia e responsabilità dei professionisti del Customer & Data Management nei Call Center e Contact Center.

La Prassi definisce cinque profili chiave - Operatore, Consulente, Team Leader, Data Analyst e Responsabile di Commessa - con una **mappatura digitale interattiva** delle competenze necessarie, sia digitali che tradizionali, unica nel suo genere.

Scopriamo assieme come l'inquadramento del livello di competenze attraverso la certificazione accreditata a Marchio UNI rivoluzionerà il mercato del lavoro nei Call Center e Contact Center, offrendo ai professionisti e alle professioniste portabilità e riconoscibilità della propria professionalità.

#### **PROGRAMMA**

Modera: *Giacomo Riccio*, Technical Project Manager - Innovazione e Sviluppo

#### Saluti istituzionali

Giuseppe Rossi, Presidente UNI

#### Formare per difendere

*On. Walter Rizzetto*, Presidente XI Commissione della Camera dei Deputati\*

#### Dalla PdR alla PdL: il filo rosso che rilancia il settore

*On. Eliana Longi*, Componente IX Commissione della Camera dei Deputati

#### Responsabilità e sicurezza dei dati personali

Raffaella Grisafi, Presidente esecutivo di OIC

#### Il ruolo istituzionale dell'accreditamento

Angelo Del Giudice, Funzionario Accredia

#### Certificazione e benefici

*Franco Fontana*, Responsabile della Certificazione di Intertek

#### La PdR 150: formazione qualificata

Fabio Giuseppe Ferrara, Coordinatore del Tavolo di Lavoro UNI

#### La PdR nel merito

Paolo Emilio Colombo, Segretario Generale Assocontact

#### CONCLUSIONI

#### Il merito della PdR

Lelio Borgherese, Presidente Assocontact

#### Normazione per qualificare il settore: prospettive future

Elena Mocchio, Responsabile Innovazione e Sviluppo UNI

Partecipazione gratuita. Iscrizione: https://bit.ly/UNIPdR150

L'evento si tiene on-line, attraverso la piattaforma ZOOM. Per informazioni: sviluppo.prodotti@uni.com Privacy Policy



<sup>\*</sup> in attesa di conferma