

# Webinar

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



**11 aprile 2024**

ore 15.30 - 17.00

Partecipazione gratuita.

Iscrizione: <https://bit.ly/UNIPdR150>



**assocontact**  
ASSOCIAZIONE NAZIONALE  
DEI BUSINESS PROCESS OUTSOURCER



**uni**  
UN MONDO FATTO BENE



# 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

\* in attesa di conferma

Partecipazione gratuita. **Iscrizione:** <https://bit.ly/UNIPdR150>

L'evento si tiene on-line, attraverso la piattaforma ZOOM.

Per informazioni: [sviluppo.prodotti@uni.com](mailto:sviluppo.prodotti@uni.com)

[Privacy Policy](#)



Membro italiano ISO e CEN  
[www.uni.com](http://www.uni.com)