

DISPONIBILITA' INSOURCING

Verbale di Accordo 21 Novembre 2022 – **Allegato 4**

<i>Ambito reimpiego</i>	<i>Disponibilità</i>	<i>Descrizione</i>
Back Office (Customer Operations)	210	Lavorazioni di Back Office: gestione pratiche e istruttorie per i prodotti/servizi erogati alla clientela e/o di service clienti interni (data entry, apertura pratiche, regolarizzazioni istruttorie, ecc)
Assistenza Clienti (Customer Operations)	350	Supporto e assistenza multicanale dei Clienti esterni (cuffia, off line e canali social) per tutti i business del Gruppo
Service Desk	25	Supporto e assistenza utenti interni Centrali e Territoriali su applicativi ed infrastrutture informatiche in uso
Presidi IT e Tech Courier	15	Installazione e manutenzione in ambito asset IT
Totale	600	

PROGETTO INSOURCING – IPOTESI AMBITO DI FORMAZIONE

Ambito reimpiego	formazione attuale idonei	formazione per reskilling e upskilling	tipologia formazione
Back Office (Customer Operations)	15 gg	40 gg	<ul style="list-style-type: none"> - Formazione comportamentale e professionale base - Operatività di base back office
Assistenza Clienti (Customer Operations)	20 gg	60 gg	<ul style="list-style-type: none"> - Formazione comportamentale e professionale base - Tecniche di relazione con il cliente - Operatività di base contact center
Service Desk	40 gg	80 gg	<ul style="list-style-type: none"> - Formazione comportamentale e professionale base - Tecniche di relazione con il cliente - Operatività di base contact center - Conoscenza IT livello medio
Presidi IT e Tech Courier	nd	80 gg	<ul style="list-style-type: none"> - Formazione comportamentale e professionale base - Conoscenza IT livello medio