IGKG CIFC SCHWEIZ SUISSE SVIZZERA

Versione per i candidati

Lavoro pratico

Impiegata/Impiegato di commercio AFC
Servizi e amministrazione

Caso «TechnoSoft Solutions Sagl»

Versione: 1.0 / 20.10.2025

Compito	CCO	Tema	Metodo	Punteggio massimo
1	a e b	Impostazione dello sviluppo professionale e personale Interazione in un campo lavorativo interconnesso	Mini Case	9
2	c	Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali	Mini Case	9
3	d	Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori	Simulazione pratica	9
4	e	Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale	Simulazione pratica	9
5	a-e	Esperienza pratica	Colloquio di riflessione	9
Punteggio totale raggiungibile				**45**

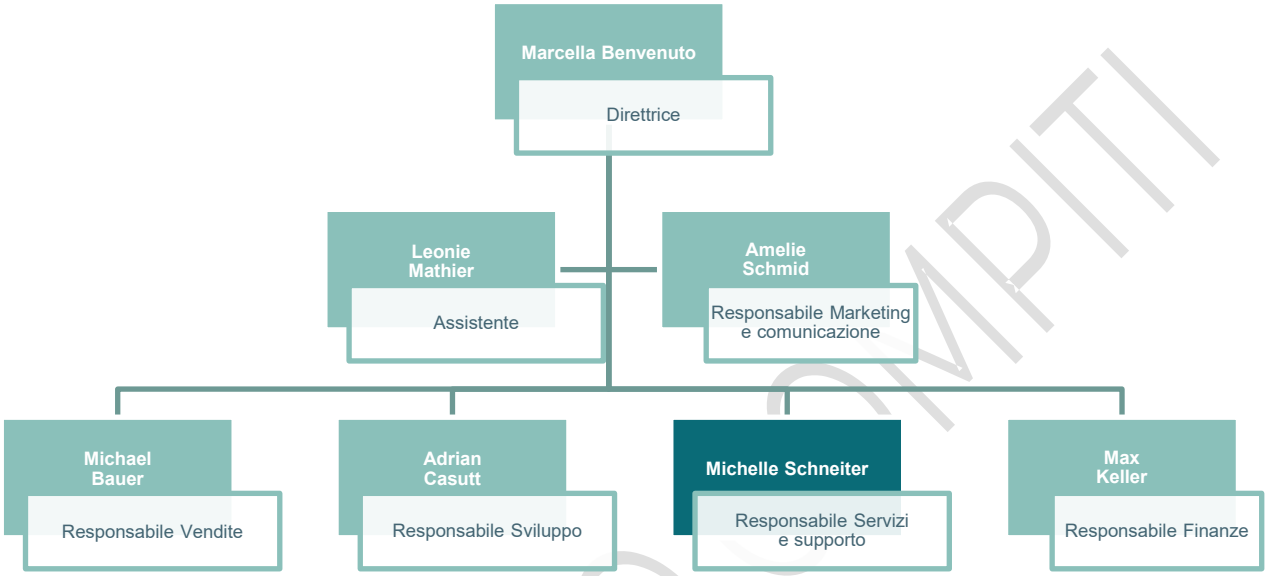
SERIE ZERO COMPITI

Situazione iniziale generale

L'azienda informatica TechnoSoft Solutions Sagl è un'impresa media che conta una cinquantina di collaboratori ed è specializzata nello sviluppo di soluzioni software personalizzate per clienti di diversi rami.

Organigramma

L'organizzazione aziendale è illustrata nell'organigramma seguente.



La TechnoSoft Solutions Sagl è diretta da quattro anni da Marcella Benvenuto. Leonie Mathier fornisce assistenza alla direttrice per tutte le questioni amministrative. Il reparto Marketing e comunicazione è composto da sei collaboratori, competenti per la presentazione dell'impresa verso l'interno e l'esterno, le indagini di mercato, l'acquisizione di nuovi clienti e la cura delle relazioni con i clienti. Nel reparto Vendite lavorano tre persone, che accolgono le richieste e i desideri dei clienti e li inoltrano al reparto Sviluppo.

Il reparto Sviluppo è il più grande e comprende 26 collaboratori che realizzano le soluzioni software commissionate dai clienti. Il reparto Servizi e supporto, in cui sono attive cinque persone, è competente in particolare per l'implementazione di soluzioni specifiche per i clienti, fornisce sostegno nell'elaborazione del materiale per l'istruzione degli utenti finali e funge da primo interlocutore per tutte le questioni di supporto in relazione alle soluzioni implementate. Il reparto Servizi e supporto collabora strettamente con il reparto Sviluppo. Il reparto Finanze occupa quattro collaboratori, responsabili della fatturazione, della pianificazione del preventivo e degli investimenti nonché dell'elaborazione delle chiusure annuali.

Clienti

Tra i clienti della TechnoSoft Solutions Sagl rientrano imprese provenienti da diversi rami che necessitano di soluzioni software personalizzate nonché di consulenza e supporto in ambito informatico. Le dimensioni delle imprese variano notevolmente, spaziando da piccole startup a grandi multinazionali.

SERIE ZERO COMPITI

Prodotti e servizi

La TechnoSoft Solutions Sagl offre i seguenti prodotti e servizi.

Sviluppo di software personalizzati	La TechnoSoft Solutions Sagl sviluppa soluzioni software su misura per imprese, ad esempio banche dati, piattaforme di e-commerce o sistemi di gestione delle relazioni con i clienti.
Consulenza IT e strategia	L'impresa offre servizi di consulenza negli ambiti della strategia informatica, della scelta delle tecnologie, dell'ottimizzazione dei processi e della digitalizzazione.
Supporto della clientela e manutenzione	Oltre allo sviluppo di soluzioni software la TechnoSoft Solutions Sagl fornisce anche supporto alla clientela e manutenzione. Questi servizi comprendono il sostegno dei clienti in caso di domande, problemi o difficoltà tecniche in relazione alle soluzioni sviluppate, come pure la manutenzione regolare e l'aggiornamento dei software.
Istruzioni e materiale per le istruzioni	L'impresa prepara le istruzioni e il materiale per le istruzioni, al fine di sostenere i clienti nell'utilizzo effettivo delle soluzioni software sviluppate.

Il vostro ruolo e i vostri compiti

Voi lavorate nel reparto Servizi e supporto. Le vostre responsabilità comprendono la ricezione e l'elaborazione delle richieste dei clienti nonché il coordinamento di incarichi commerciali. Collaborate strettamente con i reparti Sviluppo e Vendite. Oltre a voi e alla vostra superiore Michelle Schneiter, nel reparto lavorano a tempo parziale o a tempo pieno altre tre persone. Il reparto riceve le richieste di supporto per lo più telefonicamente o via e-mail all'indirizzo support@technosoftsolutions.ch, a cui hanno accesso tutti i collaboratori del reparto. Le richieste di supporto riguardano spesso semplici problemi quali password dimenticate, la cancellazione di contributi nel forum o il caricamento di documenti. Talvolta, tuttavia, il reparto si trova a gestire richieste più complesse che presuppongono conoscenze di programmazione e la collaborazione con i reparti Sviluppo e Vendite.

SERIE ZERO COMPITI

Compito 1: Impostazione dello sviluppo professionale e personale / Interazione in un campo lavorativo interconnesso

Situazione iniziale

Di recente sono pervenuti sia telefonicamente che via e-mail sempre più reclami da parte di clienti sul servizio di supporto. Le lamentele riguardano in particolare lunghi tempi di attesa per avere una risposta, informazioni errate e persone di contatto che cambiano continuamente.

Voi comprendete bene i reclami dei clienti, ma la mole di richieste in arrivo è molto difficile da gestire. Spesso, inoltre, nessun membro del team si sente davvero competente per determinate richieste. La casella di posta elettronica dell'indirizzo e-mail support@technosoftsolutions.ch è gestita semplicemente da chi ha tempo in quel momento. Se l'elaborazione di una richiesta non può essere completata subito, la richiesta non viene trasmessa sistematicamente a un altro collaboratore. In particolare in caso di collaboratori a tempo parziale, spesso le richieste vanno perse. Inoltre, i collaboratori del reparto Sviluppo sono spesso difficili da raggiungere e le richieste di supporto non sono trattate in base alla priorità.

La vostra superiore ha riconosciuto che deve cambiare qualcosa. Vi ha dato l'incarico di analizzare la situazione e riflettere su possibili misure di miglioramento.

Compito	Tempo
1. Analizzate la situazione attuale del supporto fornito alla clientela: quali cause portano all'impossibilità di elaborare in modo soddisfacente le richieste dei clienti? Con quali misure migliorereste la situazione in modo sostenibile?	3 min.
2. Presentate ai periti i vostri risultati.	4 min.
3. Rispondete alle domande di approfondimento o alle domande su scenari alternativi poste dai periti.	3 min.

Criteri di valutazione	Punti
Le questioni aperte / I problemi / Le sfide nella situazione descritta sono identificati completamente?	3
Sono tratte conseguenze/misure chiare per la procedura successiva?	3
Si risponde in modo chiaro alle domande di approfondimento o alle domande su scenari alternativi, motivandole?	3

SERIE ZERO COMPITI

Compito 2: Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali

Situazione iniziale

Al fine di aumentare la soddisfazione dei clienti nell'ambito dei processi di supporto, è stato deciso di inviare automaticamente tramite e-mail un link a un sondaggio sulla soddisfazione dei clienti dopo ogni richiesta archiviata. Il vostro collega ha redatto la prima bozza del sondaggio (cfr. allegato sul retro) e vi chiede di fornirgli un feedback.

Compito	Tempo
1. Analizzate in che misura il questionario allegato si presta per la misurazione della soddisfazione dei clienti in relazione ai servizi di supporto.	3 min.
2. Presentate ai periti i risultati della vostra analisi e spiegate cosa migliorereste in che modo.	4 min.
3. Rispondete alle domande di approfondimento o alle domande su scenari alternativi poste dai periti.	3 min.

Criteri di valutazione	Punti
Le imprecisioni vengono identificate?	3
Vengono illustrate possibilità opportune di miglioramento?	3
Si risponde in modo chiaro alle domande di approfondimento o alle domande su scenari alternativi, motivandole?	3

SERIE ZERO COMPITI

Allegato: Questionario

Prendetevi 10 minuti di tempo per compilare il questionario.

Nome e cognome _____

1. Qual era il motivo della vostra richiesta?

O Ruoli e diritti

O Servizio di un software acquistato

O Errore in un software acquistato

2. Ho ricevuto una risposta rapida e qualitativamente valida alla mia domanda.

O Non corrisponde

O Corrisponde più o meno

O Corrisponde

3. La mia richiesta non è stata elaborata da diversi collaboratori.

O Non corrisponde

O Corrisponde più o meno

O Corrisponde

4. In linea di principio sono soddisfatto del supporto fornito dalla TechnoSoft Solutions Sagl.

O Non corrisponde

O Corrisponde più o meno

O Corrisponde

SERIE ZERO COMPITI

Compito 3: Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori

Situazione iniziale

Consultando la casella di posta elettronica support@technosoftsolutions.ch, vi imbattete nell'e-mail seguente che non è ancora stata trattata nonostante sia arrivata tre giorni prima.

Buongiorno,

sono cliente della vostra azienda da molto tempo e purtroppo devo comunicarvi che sto iniziando a pensare di cambiare fornitore. Un motivo è che devo sempre aspettare un'eternità prima di ricevere una risposta alle mie richieste. Finora mi sono accontentato perché le vostre soluzioni erano sempre di qualità eccellente. Di recente, tuttavia, non è più stato il caso.

Non sono rimasto per nulla soddisfatto della soluzione Intranet da noi implementata il mese scorso. Accedendo a Intranet da smartphone, determinati contenuti non vengono visualizzati e altri solo in parte. I miei collaboratori sono spesso al lavoro nei cantieri, pertanto l'accesso da smartphone deve funzionare correttamente. Vi chiedo di risolvere il problema al più presto.

Cordiali saluti,

Marco Bernasconi

Direttore Costruzioni & Co.

Compito	Tempo
1. Riflettete su come rispondereste al cliente e come procedereste dopo aver risposto all'e-mail.	3 min.
2. Presentate ai periti le vostre riflessioni e motivatele.	4 min.
3. Rispondete alle domande di approfondimento o alle domande su scenari alternativi poste dai periti.	3 min.

Criteri di valutazione	Punti
La procedura nella situazione è descritta in modo completo e corretto OPPURE l'azione è eseguita in modo completo e corretto?	3
La procedura / Le azioni sono motivate in modo comprensibile?	3
Si risponde in modo chiaro alle domande di approfondimento o alle domande su scenari alternativi, motivandole?	3

SERIE ZERO COMPITI

Compito 4: Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale

Orientamento «Sviluppo di contenuti»

Situazione iniziale

La TechnoSoft Solutions Sagl nota che spesso i potenziali clienti non sanno esattamente quali servizi e progetti offra l'impresa. Pertanto, nel sito web dell'impresa va creata una nuova pagina con progetti di riferimento.

La direzione ha deciso di affidare la concezione del contenuto e l'aggiornamento costante della nuova pagina al reparto Servizi e supporto. Voi avete ricevuto la responsabilità di elaborare i contenuti. L'attuazione tecnica sarà garantita dal reparto Sviluppo.

Compito	Tempo
1. Riflettete sull'aspetto che potrebbe avere la pagina di presentazione di progetti di riferimento nel sito web della TechnoSoft Solutions Sagl (struttura e contenuti) e su quali direttive dovete considerare.	3 min.
2. Presentate ai periti le vostre riflessioni e motivatele.	4 min.
3. Rispondete alle domande di approfondimento o alle domande su scenari alternativi poste dai periti.	3 min.

Criteri di valutazione	Punti
La procedura nella situazione è descritta in modo completo e corretto OPPURE l'azione è eseguita in modo completo e corretto?	3
La procedura / Le azioni sono motivate in modo comprensibile?	3
Si risponde in modo chiaro alle domande di approfondimento o alle domande su scenari alternativi, motivandole?	3

SERIE ZERO COMPITI

Compito 4: Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale

Orientamento «Infrastruttura tecnologica»

Situazione iniziale

Il reparto Servizi e supporto della TechnoSoft Solutions Sagl sta introducendo il nuovo sistema di ticket Tick-Track, volto a elaborare in modo più efficiente le richieste di supporto. Il sistema è già stato testato e sarà introdotto in modo produttivo tra quattro settimane.

Il sistema consentirà in futuro di registrare con un ticket tutte le richieste dei clienti, assegnarvi una priorità, attribuirle a qualcuno e documentarle – indipendentemente dal canale di comunicazione. A ogni richiesta è assegnato un numero di ticket univoco e l'intero processo di elaborazione è tracciato in modo digitale.

Voi siete stati incaricati di coordinare l'introduzione del nuovo sistema e di istruire i collaboratori del vostro reparto sull'applicazione dello stesso.

Compito	Tempo
1. Riflettete su come procedereste per preparare i collaboratori del vostro reparto all'introduzione del sistema di ticket nelle prossime due settimane.	3 min.
2. Presentate ai periti le vostre riflessioni e motivatele.	4 min.
3. Rispondete alle domande di approfondimento o alle domande su scenari alternativi poste dai periti.	3 min.

Criteri di valutazione	Punti
La procedura nella situazione è descritta in modo completo e corretto OPPURE l'azione è eseguita in modo completo e corretto?	3
La procedura / Le azioni sono motivate in modo comprensibile?	3
Si risponde in modo chiaro alle domande di approfondimento o alle domande su scenari alternativi, motivandole?	3

SERIE ZERO COMPITI