



CONVENZIONE TRA L'UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI BARI ALDO MORO

E

L'ASSOCIAZIONE NAZIONALE DEI CONTACT CENTER OUTSOURCING

(AssoCall)

L'UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI BARI ALDO MORO, d'ora in poi denominata "Università", rappresentata dal **Rettore pro-tempore, prof. Antonio Felice Uricchio**, nato il 10/07/1961 a Bitonto (BA), domiciliato presso la Sede Legale dell'Università, sita in Bari (BA) – P.zza Umberto I N°1, Codice Fiscale/Partita IVA 01086760723, Tel. n. 080/5714271-080/5714200 - Fax n. 080/5714697

e

L'ASSOCIAZIONE NAZIONALE DEI CONTACT CENTER OUTSOURCING

(AssoCall), rappresentata dal Presidente pro-tempore, sig. **Leonardo Papagni**, nato il 12/04/1971 a Rastatt (Germania), domiciliato presso la Sede Legale dell'Associazione AssoCall, sita in Bisceglie (Bt) alla Via A. Moro, 30, Codice Fiscale 92068990727, tel.0803929170 – Fax n. 0803924605

PREMESSO

- che negli ultimi anni, il fenomeno in rapida diffusione dei *call/contact center* sta attirando l'attenzione del mondo accademico per le ricadute in termini di formazione ed occupazione che lo stesso comporta, considerato che la realtà del *call center* non è più circoscritta ai soli settori delle telecomunicazioni. La diffusa percezione dell'efficacia del *call center* nell'ottimizzare le performance aziendali, nel fidelizzare i clienti e nel catturare informazioni utili dall'ambiente esterno insieme con l'avvento di nuove e meno costose tecnologie informatiche e di



telecomunicazioni hanno determinato la diffusione di tale modello organizzativo in molteplici campi dell'economia, costituendo in alcuni casi un aspetto imprescindibile. Tuttavia, a fronte di questa esplosione, ancora troppi *call center* continuano a caratterizzarsi per una diffusa disomogeneità organizzativa e per la carenza di figure professionali specializzate. E' noto che su questo rinnovato scenario globale, *information intensive*, la competitività delle aziende, sia grandi che piccole, dipende sempre di più dalla loro capacità di dotarsi di risorse umane di qualità ed altamente motivate, soprattutto avuto riguardo allo sviluppo dei *professional*, dei quadri e dei *manager*. A questa domanda potrebbe rispondere il **Master sulla Gestione di Contact Center**, nell'ambito di una collaborazione tra l'Università di Bari e AssoCall.

Il Master potrebbe fornire le competenze specialistiche dei profili professionali che operano in un *call center*, come ad esempio, responsabile di team, servizio/prodotto, (il ruolo dipenderà dalle esperienze pregresse dell'iscritto al Master), o in posizioni di supporto nelle aree Risorse Umane (ad es. selezione e formazione dei consulenti telefonici), Operations (ad es. pianificazione e gestione del servizio), Qualità (ad es. *monitoring* e *coaching*, verifica della soddisfazione del cliente e della *customer experience*).

TANTO PREMESSO

si conviene quanto segue:

Art. 1

L'Università e AssoCall convengono di instaurare un rapporto di collaborazione sistematica, nel rispetto delle reciproche autonomie e finalità



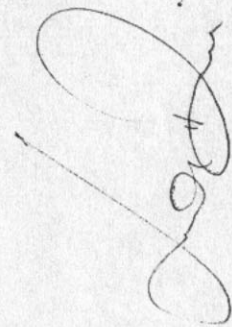
istituzionali, per il raggiungimento di obiettivi comuni, quali: la formazione, attraverso il contributo congiunto della componente accademica e di quella dell'Associazione di "profili professionali" in grado di soddisfare le esigenze di una società ad elevato trend di cambiamento ed operare in uno scenario sempre più competitivo e globale; lo sviluppo delle competenze ed abilità professionali, attraverso la realizzazione di percorsi formativi, seminari e workshop nel settore dei *contact/call center*, che risultino innovativi, per contenuti e metodologie e che siano promossi, valorizzando le reti di relazioni già intessute dalle Parti, oltre che nel territorio regionale, in altre regioni d'Italia (considerata la diffusione a livello nazionale delle Aziende associate ad AssoCall) nonché in Paesi esteri; la promozione di stage professionalizzanti e quindi l'incremento quantitativo del livello occupazionale dei discenti dei percorsi formativi attivati dalle Parti, attraverso una condivisa accurata individuazione e selezione di soggetti ospitanti che si caratterizzano come *learning organization* e lo scambio dei contatti, patrimonio di ciascuna Parte, fermo restando il rispetto della normativa vigente in tema di privacy.

Art. 2

Per la gestione del presente accordo, si conviene l'attivazione di un **Comitato paritetico di Gestione** composto da tre rappresentanti per ciascuna parte.

Detto Comitato di Gestione rappresenta una sede di consultazione permanente tra le Parti sullo sviluppo di iniziative comuni coerenti con gli obiettivi convenzionali.

Al Comitato sono affidati i compiti di definizione del programma annuale di cooperazione, nonché di indicazione, per ciascuna iniziativa concordata, della ripartizione degli impegni e degli oneri e delle fonti di copertura corrispondenti.



Per l'esecutività di programmi, nell'ipotesi in cui comportino oneri finanziari, sarà necessaria la preventiva approvazione degli Organi di governo competenti dell'**Università**.

Le Parti concordano comunque di stipulare appositi Accordi attuativi per la definizione dei tempi, della modalità di sviluppo e finanziamento delle singole iniziative.

Art.3

In fase di prima attuazione del presente accordo:

3.1) l'**Università e AssoCall** si impegnano a cooperare per la realizzazione del **Master di I livello "Contact Center Management"**, che si pone l'obiettivo di fornire le competenze specialistiche dei profili ad alto contenuto professionale che operano in un *call center*.

3.2) AssoCall si impegna a:

- collaborare nelle attività di monitoraggio ed indirizzo strategico delle attività realizzate all'interno del Master suddetto, attraverso la partecipazione di propri associati al Comitato scientifico dello stesso Master;
- svolgere attività didattiche, fermo restando l'obbligo del rispetto della normativa di riferimento per l'affidamento degli incarichi di docenza;
- promuovere la divulgazione delle attività del master e delle iniziative ad esso correlate (convegni, seminari, etc.) anche attraverso specifiche attività editoriali, di comunicazione e di informazione;
- sostenere l'efficacia del progetto formativo anche attraverso la promozione di patrocini e di contributi finanziari;



- condividere con l'Università la propria rete di relazioni con enti anche stranieri che si connotino come learning organization, per l'implementazione delle attività di job placement dell'Università;
- accogliere presso le proprie strutture e/o degli associati, stagisti, nel rispetto della normativa vigente e previa stipula di apposita convenzione.

3.3) L'Università si impegna a:

- coinvolgere propri docenti nelle attività di monitoraggio ed indirizzo strategico delle attività realizzate del Master suddetto, attraverso la loro nomina nel Comitato Scientifico dello stesso Master e l'affidamento di attività didattiche, fermo restando l'obbligo del rispetto della normativa di riferimento per il personale coinvolto;
- avvalersi del contributo di **AssoCall** per la progettazione e realizzazione delle successive edizioni del Master succitato;
- valorizzare la collaborazione di **AssoCall** nelle attività di promozione e diffusione dei risultati del Master.

Art. 4

La presente convenzione entra in vigore dalla data della sua sottoscrizione ed avrà durata di tre anni e potrà essere rinnovata su richiesta scritta di una delle parti ed accettazione dell'altra.

Resta comunque in vigore, nel caso di attivazione in edizioni ulteriori dei Master, per la durata del Master da ultimo attivato, in vigenza degli accordi di cui al presente atto.

Art. 5

Per qualunque controversia relativa alla presente convenzione non risolvibile in via amichevole è competente il foro di Bari.



Art.6

La presente Convenzione sarà registrata solo in caso d'uso e le spese saranno a carico del richiedente. L'imposta di bollo è a carico dell'**Assocall**.

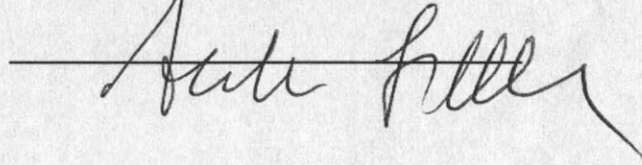
Bari, 08/03/2016



Università degli Studi di Bari Aldo Moro

II RETTORE

Prof. Antonio Felice Uricchio



L'Associazione AssoCall

Il legale Rappresentante

Sig. Leonardo Papagni

