

ALLEGATO C

CORSO DI FORMAZIONE

Il servizio di formazione ha il compito di trasferire al personale le competenze necessarie alla gestione del sistema SCOUT SPEED e all'utilizzo delle sue funzionalità operative.

La formazione viene svolta presso la sede del Cliente e consiste in un ciclo teorico e pratico della durata complessiva di massimo due giorni.

La proposta di formazione della Sintel Italia, espressione di comprovate metodologie di lavoro e di molteplici casi pratici di successo, è focalizzata sui seguenti aspetti qualitativi:

- **Efficacia:** il servizio di formazione permetterà al personale operativo ed a quello amministrativo di operare in modo autonomo sul sistema ed i relativi software;
- **Competenza dei docenti:** il servizio sarà svolto da personale esperto nelle specifiche aree di competenza dei Prodotti acquistati dal Cliente: ho preferito mettere questa nota alla fine perché la Competenza dei docenti può essere facilmente intesa come competenza legale e non solo tecnica
- **Flessibilità:** il piano di formazione e i contenuti degli interventi formativi saranno definiti sulla base delle esigenze reali. Le sessioni di formazione, sia in aula sia on the job, saranno attuate sulla base delle esigenze reali e della disponibilità degli utenti.
- **Tempestività:** la formazione degli utenti procederà in sintonia temporale con il rilascio e la messa in esercizio del sistema, così da fornire agli utenti, nei tempi opportuni, le competenze necessarie ai compiti da svolgere.
- **Completezza del materiale didattico:** sarà reso disponibile, per ogni evento formativo, il materiale in lingua italiana necessario allo svolgimento del corso e al riutilizzo nel tempo delle conoscenze acquisite (dispense, manuali, schede tecniche, ecc.).



PROGRAMMA DI FORMAZIONE PER GLI AGENTI OPERATIVI

Sessione Teorica

- Descrizioni e finalità dei componenti di SCOUT SPEED;
- Descrizione e finalità dei componenti dell'allestimento;
- Test orale di valutazione

Sessione Pratica

- Alloggiamento dei componenti sulla Pattuglia (simulazione inizio turno);
- Rimozione dei componenti dalla Pattuglia (simulazione di fine turno);
- Casi d'uso di ogni comando di SCOUT secondo la logica comando spiegato > comando applicato;
- Test pratico di valutazione comprensivo delle procedure di montaggio e smontaggio dei componenti dalla pattuglia
- Casi d'uso dello SCOUT SPEED secondo la logica del comando spiegato > comando applicato;
- Test pratico di valutazione con richiami alla sessione precedente;
- Analisi funzionamento SCOUT e SCOUT SPEED per poter aprire la chiamata al Call Center Sintel Italia (cosa e come comunicare per avere un servizio ed una risposta immediata ed utile);
- Test pratico di valutazione con richiami alle sessioni precedenti;
- Allestimento veicolo senza predisposizione tramite gli accessori della SCOUT BAG;
- Test pratico di valutazione con richiami alle sessioni precedenti;
- Estrazione dati da SCOUT ed elaborazione con l'applicativo Sanzionamento
- Test pratico di valutazione.
- Test pratico finale su tutti gli argomenti trattati

Sessione Pratica per Utenti Esperti

- Menu di configurazione di SCOUT (impostazioni OSD, SIM, Server, Utente, menu info per supporto al Call Center);
- Menu di configurazione di SCOUT SPEED (impostazioni tolleranze, limiti, stato contatti docking);
- Test pratico di valutazione;



- Formazione su Field Manager Standard;
- Test pratico di valutazione.

PROGRAMMA DI FORMAZIONE PER GLI AGENTI AMMINISTRATIVI

- Sessione pratica
- Estrazione dati da SCOIT ed elaborazione con l'applicativo Sanzionamento;
- Test pratico di valutazione;
- Formazione su Field Manager Standard;
- Test pratico di valutazione.

Il materiale didattico, verrà consegnato tutto in formato elettronico e verranno inoltre forniti i riferimenti da contattare in caso di segnalazione guasti o richieste di intervento tecnico.

La funzione di Help Desk del Call Center è limitata ai casi in cui non si riesca a svolgere una determinata funzione dopo aver eseguito quanto previsto dal manuale d'uso. Il Call Center, pertanto, non fornisce training telefonici.