

OVALE

TRAINING & DEVELOPMENT

**Abilitare il cambiamento
tecnologico attraverso le persone**

Sviluppo delle Risorse Umane, Assistenza informatica,
Formazione Specialistica e Consulenza Organizzativa
per la PA e le Imprese



COS'È OVALE?

Sinergia tra persone e tecnologia

Ovale Training and Development, costituita nel 2017, è un centro di eccellenza tecnologica nel campo dei servizi di **customer care** e **help desk**.

La società, dispone, inoltre, di una pluriennale e comprovata esperienza nei settori della formazione, dell'orientamento, della ricerca e dei servizi alla Pubblica Amministrazione Locale (P.A.L.).

LA NOSTRA MISSION

“La missione di Ovale è quella di offrire soluzioni con elevato grado di innovazione e di valorizzare la formazione come investimento finalizzato all’ottimizzazione dei processi lavorativi in continua evoluzione tecnologica.”



VALORI GUIDA

- **Esperienza Ventennale:** Un network di professionisti leader al servizio delle realtà territoriali italiane più virtuose.
- **Forte Etica:** Certificazione per la Parità di Genere conseguita, a testimonianza della reale valorizzazione del capitale umano.
- **Istituzionale e Competitiva:** Armonizziamo iniziative con le istituzioni pubbliche (P.A.L., Enti Locali, partecipate) e soluzioni strategiche per il libero mercato.



MACRO-AREE DI ATTIVITÀ



ASSISTENZA & INFRASTRUTTURA

Customer Care & Help Desk

Un hub tecnologico d'avanguardia multicanale, gestito da personale qualificato e supportato da Intelligenza Artificiale per risposte rapide ed empatiche.



FORMAZIONE SPECIALISTICA

Formazione (Training)

Percorsi su misura progettati per il personale della PA e delle imprese (Codice Contratti Pubblici, Transizione Digitale, Privacy).



CONSULENZA ORGANIZZATIVA

Sviluppo (Development)

Mappatura delle competenze, reingegnerizzazione dei flussi di lavoro (As-Is / To-Be) e Change Management.

AREA SERVIZI TECNOLOGICI E CUSTOMER CARE

Centro di Eccellenza IT: Presenza di una consolidata infrastruttura informatica e di un know-how operativo in grado di assicurare continuità e resilienza dei servizi.

Servizi Help Desk & Customer Care: Erogazione di servizi di assistenza multicanale in outsourcing, dimensionati secondo gli Standard Qualitativi (SLA) richiesti dai committenti.

MODELLO ORGANIZZATIVO DEL SERVIZIO

Struttura di Supporto: Servizio organizzato su più livelli per gestire i ticket dal primo contatto alla risoluzione specialistica.

Canali di Accesso: Accettazione multicanale delle segnalazioni via telefono, email, portale web e sistemi di ticketing integrati.

Monitoraggio degli SLA: Tracciamento in tempo reale dei tempi di risposta e risoluzione concordati con il cliente.

INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA E KNOW-HOW

La società mette a disposizione del cliente una solida infrastruttura IT e un know-how operativo consolidato dal 2017:

- **Sistemi di Ticketing:** Utilizzo di piattaforme informatiche per l'assegnazione, la classificazione (incident, request, problem) e la prioritizzazione dei ticket aziendali.
- **Strumenti di Teleassistenza:** Software sicuri per il controllo remoto e la diagnostica a distanza delle postazioni di lavoro e dei sistemi informatici.
- **Sicurezza del Dato:** Infrastruttura hardware e software configurata per garantire la massima protezione dei sistemi informatici e la prevenzione degli accessi non autorizzati.

IL FLUSSO DI GESTIONE E L'IA

TECNOLOGIA INTELLIGENTE AL SERVIZIO DELL'UTENTE

Il Processo Automatizzato (CMRC):

**1. IDENTIFICAZIONE
(CRM VTIGER)**

**2. SMISTAMENTO
SMART (ROUTING)**

**3. GESTIONE
OPERATIVA**

**4. CHIUSURA /
ESCALATION AI**

Utilizzo dell'Intelligenza Artificiale:

Supporto Real-Time

Algoritmi NLP che suggeriscono risposte all'operatore analizzando la chiamata.

Trascrizione e Sintesi

Ottimizzazione del post-call con report automatici nel CRM, azzerando gli errori manuali.

Voicebot AI (Opzionale)

Assistenza h24 per la gestione automatica delle FAQ fuori dall'orario di ufficio.

AREA FORMAZIONE, ORIENTAMENTO E RICERCA

Progettazione Formativa: Sviluppo di piani di formazione, specializzazione e aggiornamento calibrati sugli adempimenti normativi vigenti.

Analisi dei Fabbisogni: Capacità di mappatura delle competenze a livello individuale, settoriale e del mercato del lavoro.

Attività di Sensibilizzazione: Erogazione di campagne informative e di comunicazione targettizzate, finalizzate al raggiungimento dei target di progetto previsti dal cliente.

CONSULENZA STRATEGICA



Ovale T&D supporta pubbliche amministrazioni e imprese con consulenze in privacy, trasparenza e transizione digitale, offrendo DPO e un team multidisciplinare per l'adeguamento al GDPR. La società garantisce conformità normativa, ottimizzazione dei processi, gap analysis e supporto h24 per la gestione della protezione dati e anticorruzione.



ESPERIENZA MATURATA E SERVIZI PER LA PA

AREE CHIAVE DI INTERVENTO

- **Transizione Digitale:** Cloud-First, help desk & customer care, adozione software a riuso (Art. 68 CAD) e flussi interoperabili.
- **Adeguamento Normativo:** Supporto pratico alla stesura delle Valutazioni di Impatto sulla Privacy (DPIA).
- **Supporto ai RUP (Processi di Acquisto):** Orientamento tra i canali di acquisto (Consip, MePA, Accordi Quadro, SDAPA) e presidio delle soglie europee.



PERCHÉ SCEGLIERE OVALE?

Il Partner Ideale per Costruire il Futuro

- Esperienza consolidata nei rapporti con la Pubblica Amministrazione Locale.
- Professionisti con anni di esperienza diretta sul campo nei settori del Customer Care e dell'Help Desk.
- Procedure di backup e piani di contingenza per garantire la continuità dei servizi di customer care anche in caso di guasti all'infrastruttura principale.
- Sottoposizione regolare del servizio a verifiche interne e analisi dei feedback degli utenti per il miglioramento continuo dei flussi di assistenza.
- Piena conformità normativa e controllo rigoroso della sicurezza dei dati (GDPR).
- Conosciamo profondamente le norme, i vincoli e il linguaggio specifico degli Enti Pubblici.

ABILITARE IL CAMBIAMENTO TECNOLOGICO ATTRAVERSO LE PERSONE

*"Nessuna transizione digitale può avere successo senza
un'adeguata evoluzione delle competenze del personale.
Ovale guida il capitale umano verso il futuro delle tecnologie".*



Ovale T&D s.r.l.s.
Via Arenula, 16, 00186 Roma (RM)
Telefono: 06 835 296 93
P.IVA: 14189791008

Mail: ovaletd@gmail.com
Pec: ovaletraining@pec.it