



POLITECNICO
MILANO 1863

Corso per i Referenti di servizio di Dipartimento/Polo

Obiettivi del corso

Il corso si propone di presentare il nuovo assetto organizzativo di AGIS e di preparare al ruolo i "Referenti per i servizi presso i Dipartimenti".

Il Referente per i servizi ha il compito di assicurare una corretta e tempestiva presa in carico delle segnalazioni degli utenti e/o eventualmente anticipando lui stesso le richieste per tutto quello che concerne i servizi all'edificio, all'ambiente e alla persona, ponendosi come interlocutore qualificato e di supporto verso AGIS e le ditte esterne. Ha altresì la responsabilità di monitorare i servizi richiesti fino al loro svolgimento e alla soluzione della problematica.

Programma

Prima giornata:

- 9.30 Apertura ing. Graziano Dragoni
- 10.00 Presentazione del nuovo assetto organizzativo Agis: il ruolo del referente di dipartimento per la manutenzione e per i servizi generali e il ruolo del Call Center (*Rossana Russo*)
- 11.15 I contratti di appalto: rassegna dei contratti di appalto in essere e controllo dei livelli di Servizio (*Francesco Cavazzana*)
- 12.15 Polimaps: gestione spazi (*Stefano Bianchi*)

- 13.00 - 14.00 pausa pranzo

- 14.00 OTRS: come creare ticket, gestirli e monitorarli (*Mario Iula*)
- 16.30 Infocad: la gestione dei ticket per gli ordini di intervento delle ditte manutentive. (*Giacomo Rossello e Stefano Bianchi*)

Seconda giornata:

- 9.30 Manutenzioni: conoscenza tecnica di base (*Gennaro Leanza*)
- 12.00 Pulizie (*Giacomo Rossello*)

- 13.00 - 14.00 pausa pranzo

- 14.00 Acquisti a catalogo e servizio catering (*Marina Currò*)

- 15.00 Logistica ed eventi (*Rossana Russo*)
15.30 Gestione rifiuti (*Eleonora Perotto*)
16.00 Impianti di sicurezza e gestione allarmi (*Stefano Milanesi*)

Metodologia didattica

Il corso si svolgerà in 2 incontri della durata di 7 ore ciascuno. Si alterneranno alla docenza i referenti AGIS-ASICT per ogni servizio.

Sede e orari del corso

- 25 giugno dalle 9.30 alle 17.00 – auditorium Via Pascoli, campus Leonardo
26 giugno dalle 9.30 alle 17.00 – aula BL27.08, piano terra, edificio 27, campus La Masa-Bovisa

Docenti

Rossana Russo, Capo Servizio Performance e organizzazione dei servizi

Francesco Cavazzana, Capo Servizio Gare e Acquisti Servizi e Forniture

Bianchi Stefano, Servizio Applicazioni Informatiche per la Didattica

Mario Iula, Servizio Applicazioni Bibliotecarie, per la Ricerca e di Supporto Alla Gestione Documentale

Giacomo Rossello, Capo Servizio Gestione del Patrimonio Edilizio Campus Bovisa

Gennaro Leanza, Capo Servizio Gestione del Patrimonio Edilizio Campus Leonardo

Marina Currò, Capo Servizio Poliprint

Eleonora Perotto, Capo Servizio Sostenibilità di Ateneo

Stefano Milanesi, Capo Servizio Gestione Impianti di Sicurezza