

CAPO SEZIONE – SEZIONE RELAZIONI CON I PORTATORI DI INTERESSE E COMUNICAZIONE (RIF. CDT-AD8-2025/01)

GRADO:	AD 8	– Candidati esterni
	Da AD 8 ad AD 10	– Candidati inter-agenzie
	da AD 5 ad AD 12	– Candidati interni e funzionari
DIPARTIMENTO:	DIREZIONE	
SEDE DI SERVIZIO:	LUSSEMBURGO	

1. CONTESTO

Il Centro di traduzione sta cercando di assumere un **capo sezione – Sezione Relazioni con i portatori d’interesse e comunicazione (attualmente denominata sezione Relazioni esterne e comunicazione)**, con l’incarico di sviluppare, coordinare e attuare le relazioni con i portatori d’interesse, la strategia di comunicazione e marketing in accordo con la direzione del Centro e garantire la coerenza e la compatibilità con il mandato e la strategia pluriennale del Centro.

Il CdT è un’agenzia dell’UE interamente autofinanziata. La nostra forte attenzione rivolta al cliente intende prendere cura dei clienti esistenti e a sviluppare una nuova base di clienti, con il sostegno della direttrice e del nostro gruppo di sviluppo istituzionale. Il capo della sezione Relazioni con i portatori d’interesse e comunicazione svolgerà un ruolo fondamentale fungendo da collegamento con le parti interessate e apporterà valore aggiunto abbinato a conoscenze specialistiche e know-how nelle pratiche di comunicazione e marketing. Guiderà un piccolo gruppo di esperti tecnici che deve costruire un ambiente di lavoro positivo, dinamico e coinvolgente, con particolare attenzione allo sviluppo personale continuo. Il candidato riferisce direttamente alla direttrice del CdT.

Cerchiamo un professionista autonomo, dinamico e lungimirante, con forti capacità strategiche e di leadership, oltre a competenze gestionali. Ha esperienza sia nella comunicazione organizzativa sia nel marketing. Sviluppa facilmente idee creative e innovative attuabili e ha familiarità con tecnologie e strumenti moderni.

Il nuovo capo sezione svolgerà le seguenti mansioni:

1. offrirà supporto strategico e operativo nella sezione alla direttrice;
2. svilupperà e attuerà strategia di comunicazione e marketing;
3. fungerà da membro e coordinatore del gruppo di sviluppo istituzionale.

2. CRITERI DI AMMISSIBILITÀ

Sono ammessi alla procedura di selezione i candidati che, entro il **17.02.2025**, termine ultimo per la presentazione delle candidature, soddisfino i requisiti specificati di seguito.

- Essere cittadini di uno Stato membro dell'Unione europea;
- avere un livello di studi corrispondente a una formazione universitaria completa di almeno quattro anni attestata da un diploma (1);

oppure

- Possedere un livello d'istruzione corrispondente a una formazione universitaria completa attestato da un diploma e un'adeguata esperienza professionale di almeno un anno, quando la durata normale dei predetti studi è di almeno tre anni.
- avere maturato almeno nove anni di esperienza professionale dopo l'ottenimento del diploma attestante il conseguimento del livello di studi sopra indicato;
- competenze linguistiche: avere una conoscenza eccellente di una delle lingue ufficiali dell'Unione europea e una conoscenza soddisfacente di un'altra lingua ufficiale dell'Unione, nella misura necessaria all'esercizio delle funzioni.

I criteri di cui sopra si applicano a tutti i candidati. A seconda dell'organizzazione per cui si lavora attualmente, si applicano le specifiche riportate di seguito.

Candidati esterni (vale a dire che attualmente non lavorano per le agenzie o le istituzioni dell'UE).

Qualifiche minime (diploma universitario)

- Possesso di un livello di studi corrispondente a una formazione universitaria completa attestata da un diploma, quando la durata normale di tali studi è di quattro anni o più (di istruzione a tempo pieno);

oppure

- possesso di un livello di studi corrispondente a una formazione universitaria completa attestata da un diploma e un'esperienza professionale adeguata di almeno un anno quando la durata normale di tali studi è almeno pari a tre anni (di istruzione a tempo pieno).

Esperienza professionale richiesta

Possesso (entro il termine ultimo per la presentazione delle candidature) di un'esperienza professionale comprovata a tempo pieno di almeno **9 anni** conseguita dopo il conseguimento del diploma e previo soddisfacimento delle condizioni di cui al precedente criterio a).

Candidati inter-agenzie

- Alla scadenza del termine per la presentazione delle candidature e alla data di assegnazione del posto vacante, essere assunto in qualità di agente temporaneo ai sensi dell'articolo 2,

(1) Sono presi in considerazione solo i diplomi e i certificati conseguiti negli Stati membri dell'UE o corredati di certificati di equipollenza rilasciati dalle autorità di detti Stati membri.

lettera f), del regime applicabile agli altri agenti dell'Unione europea all'interno della rispettiva agenzia in un grado e in un gruppo di funzioni corrispondenti all'inquadramento di grado da AD 8 ad AD 10;

- avere almeno due anni di servizio presso la propria agenzia prima di trasferirsi;
- avere portato a termine con esito positivo il periodo di prova di cui all'articolo 14 del RAA nel gruppo di funzioni pertinente.

Candidati interni

- Essere un agente temporaneo assunto presso il Centro di traduzione al grado AD 5 – AD 12 ai sensi dell'articolo 2, lettera f), del regime applicabile agli altri agenti dell'Unione europea (RAA);
- essere funzionario presso il Centro di traduzione al grado AD 5 – AD 12.

3. CRITERI DI SELEZIONE

L'idoneità dei richiedenti sarà valutata in base ai seguenti criteri nelle varie fasi del processo di selezione: Alcuni criteri saranno valutati/contrassegnati solo per i candidati inseriti nell'elenco ristretto durante i colloqui (e/o le prove):

- esperienza dirigenziale nel settore oggetto dell'avviso di posto vacante, preferibilmente in un ambiente multiculturale e/o multinazionale;
- comprensione delle principali attività del Centro di traduzione nonché dei servizi sottostanti e di supporto al processo di traduzione;
- esperienza nella stesura di una strategia di comunicazione e nella gestione della sua attuazione attraverso varie attività di comunicazione con un'ampia gamma di servizi multimediali;
- esperienza nella stesura di una strategia di marketing e nella gestione della sua attuazione attraverso varie attività di comunicazione con un'ampia gamma di multimediali;
- comprovata esperienza nella creazione e nell'attuazione di progetti innovativi;
- comprensione del panorama della comunicazione istituzionale e del quadro dell'Unione europea;
- eccellenti capacità redazionali e solide capacità di presentazione;
- competenze digitali avanzate e alfabetizzazione in materia di IA;
- eccellente conoscenza dell'inglese (livello C1 e superiore), ottima conoscenza di un'altra lingua ufficiale dell'UE (livello B2 o superiore);
- la conoscenza del francese è considerata un vantaggio.

COMPETENZE NON TECNICHE ESSENZIALI

I valori fondamentali del CDT, elencati di seguito, sono essenziali per il successo della nostra organizzazione. I candidati devono condividere i valori e integrarli nel comportamento quotidiano.

- Collaborazione: coltivare la capacità di mettere a fuoco, allineare e costruire gruppi efficaci; disponibilità a condividere o a collaborare con gli altri e a riconoscere che l'insieme è superiore alla somma delle parti;
- rispetto: trattare i colleghi, il personale e i partner con rispetto e sensibilità. Il candidato valuta la diversità e attinge ai diversi punti di forza, culture, idee, esperienze e talenti delle persone. Offre pari ed eque opportunità di occupazione, sviluppo della carriera e apprendimento e dà voce a ogni membro della squadra. Il candidato garantisce un ambiente di lavoro positivo e stimolante;
- integrità: il candidato è guidato dal suo impegno e non da un guadagno personale o da alleanze con interessi acquisiti; protegge e promuove la reputazione del CdT; è onesto e agisce con integrità; non tollera un comportamento non etico e lo contesta come una questione di responsabilità personale, indipendentemente dalla sua posizione all'interno dell'organizzazione. mantiene elevati standard etici e non abusa del potere di autorità;
- sviluppo personale: il candidato prende iniziativa nell'apprendimento e nell'attuazione di nuovi concetti, tecnologie e/o metodi. Si impegna a migliorare costantemente l'insieme di competenze suo e della sua squadra raccogliendo nuove conoscenze, abilità e atteggiamenti e incoraggiando lo sviluppo della squadra su base continuativa;
- cambiamento e innovazione: il candidato ha la capacità di stimolare il cambiamento necessario e di mostrare un atteggiamento positivo e aperto nei confronti del cambiamento. Capisce come viene attualmente utilizzata la tecnologia per raggiungere gli obiettivi dell'organizzazione ed esplorare nuovi strumenti per migliorare le prestazioni del gruppo;
- orientamento al cliente: il candidato cerca di lavorare efficacemente con i pari, i partner e altri soggetti che non si trovano nella sua linea di comando, con un impatto positivo sui risultati istituzionali. È al servizio di clienti sia interni sia esterni e costruisce relazioni sostenibili.

4. PROCEDURA DI SELEZIONE

a) FASE DI PRESELEZIONE

La fase di preselezione sarà suddivisa in due parti:

- la prima parte riguarderà i criteri di ammissibilità di cui al punto 1, lettera a), e sarà volta a determinare se i candidati soddisfino tutti i criteri di ammissibilità obbligatori e tutti i requisiti formali enunciati nella procedura di candidatura. I candidati che non soddisfano tali requisiti saranno esclusi;
- la seconda parte riguarderà l'esperienza professionale e altri aspetti menzionati al punto 3, «criteri di selezione». A questa fase verrà attribuito un punteggio compreso tra 0 e 20 (punteggio minimo richiesto: 12).

Il comitato di selezione inviterà i candidati che hanno superato la fase di preselezione e che hanno ottenuto i punteggi più elevati a una prova scritta e a un colloquio.

b) FASE DI SELEZIONE

La fase di selezione si svolgerà secondo la procedura descritta di seguito. Consisterà in due prove:

1. una prova scritta (in inglese o francese), articolata come segue:

- domande per valutare le conoscenze attinenti al settore a cui si riferisce l'avviso.

Durata: un'ora e 30 minuti.

La prova scritta sarà valutata in ventesimi (punteggio minimo richiesto: 12).

Per la prova scritta i candidati possono optare per il francese o l'inglese. NB: i candidati la cui lingua principale è il francese dovranno svolgere le prove in inglese e quelli la cui lingua principale è l'inglese dovranno scegliere il francese.

La prova si svolgerà online. I candidati convocati a sostenere le prove scritte riceveranno tutte le informazioni pertinenti a tempo debito.

2. Colloquio con il comitato di selezione:

organizzato per valutare l'idoneità dei candidati a svolgere le mansioni di cui sopra. Il colloquio verterà inoltre sulle conoscenze specialistiche dei candidati e sulle competenze ricercate di cui al punto 3 e all'allegato 1 di seguito.

Il colloquio si svolgerà online e potrà svolgersi lo stesso giorno della prova scritta o in una data successiva, a seconda della decisione preliminare del comitato di selezione.

Il colloquio si terrà prevalentemente in inglese. La conoscenza di altre lingue può essere verificata anche sulla base delle dichiarazioni di competenza linguistica del richiedente.

Durata del colloquio: circa 40 minuti.

Il colloquio sarà valutato in ventesimi (punteggio minimo richiesto: 12).

A seguito del colloquio e della prova, il comitato di selezione redige una relazione sui risultati della procedura, comprendente le osservazioni sui candidati e un elenco di riserva dei candidati prescelti in ordine di merito. La decisione finale sarà presa dalla direttrice, che può decidere di organizzare un ulteriore ciclo di colloqui con i candidati, di persona, prima di prendere la decisione finale.

Si fa presente che l'inclusione nell'elenco di riserva non è garanzia di assunzione.

I candidati invitati a sostenere la prova scritta e a partecipare al colloquio devono fornire, il giorno del colloquio, le pertinenti prove documentali delle informazioni contenute nell'atto di candidatura, vale a dire copie di diplomi, certificati e altri documenti che attestino le loro qualifiche e la loro esperienza professionale e indichino chiaramente le date di inizio e fine, la posizione ricoperta, la natura precisa dei compiti previsti ecc. Se le prove si svolgono da remoto, i candidati invieranno copie dei documenti giustificativi richiesti sopra per posta elettronica all'indirizzo: E-Selection@cdt.europa.eu

Prima della firma di qualsiasi contratto i candidati selezionati dovranno tuttavia presentare gli originali e le copie autentiche di tutti i documenti pertinenti per dimostrare il rispetto dei criteri di ammissibilità.

L'elenco di riserva sarà valido fino alla fine dell'anno della sua istituzione e potrà essere prorogato a discrezione dell'autorità abilitata a concludere i contratti di assunzione del Centro di traduzione.

5. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLA CANDIDATURA

I candidati interessati devono compilare l'atto di candidatura online in Systal https://aa251.referrals.selectminds.com/?lset=en_US entro il termine, ossia **alle ore 23.59 (ora locale di Lussemburgo) del 17/02/2025**.

I candidati devono inoltre allegare alla domanda in Systal una versione elettronica dei documenti comprovanti il rispetto dei criteri di ammissibilità. Si prega di notare che la mancata presentazione di tali documenti comporterà il rigetto della domanda.

Prima di presentare l'atto di candidatura, i candidati devono accertarsi di soddisfare tutti i criteri di ammissibilità elencati nell'avviso di posto vacante, in particolare in termini di qualifiche e di esperienza professionale pertinente.

Si consiglia vivamente di non attendere gli ultimi giorni per candidarsi. L'esperienza ha dimostrato che il sistema può sovraccaricarsi all'approssimarsi del termine, ostacolando la trasmissione tempestiva della candidatura.

PARI OPPORTUNITÀ

Il Centro di traduzione applica una politica di pari opportunità in materia di assunzioni e accetta candidature indipendentemente da età, razza, convinzioni politiche, filosofiche o religiose, genere o orientamento sessuale, disabilità, stato civile o situazione familiare.

INDIPENDENZA E DICHIARAZIONE DI INTERESSE

Il candidato selezionato dovrà dichiarare di impegnarsi ad agire in maniera indipendente nell'interesse pubblico e indicare eventuali interessi che potrebbero essere ritenuti pregiudizievoli per la sua indipendenza.

6. INFORMAZIONI GENERALI

RIESAME, RICORSO E RECLAMI

I candidati che ritengono di avere motivi per presentare una denuncia relativa a una determinata decisione possono, in qualsiasi momento della procedura di selezione, richiedere ulteriori dettagli in merito a tale decisione al presidente del comitato di selezione, avviare una procedura di ricorso o presentare una denuncia al Mediatore europeo (cfr. allegato I).

RICHIESTE DI ACCESSO DEI CANDIDATI ALLE INFORMAZIONI CHE LI RIGUARDANO

Nel contesto delle procedure di selezione è riconosciuto ai candidati il diritto specifico di accedere a determinate informazioni che li riguardano direttamente e individualmente. In virtù di questo diritto possono essere fornite ai candidati che ne facciano richiesta informazioni supplementari in merito alla loro partecipazione alla procedura di selezione. I candidati devono presentare la richiesta per iscritto al presidente del comitato di selezione entro un mese dalla notifica dei risultati ottenuti nel corso della procedura di selezione e riceveranno una risposta entro un mese. Le richieste saranno evase tenendo

conto del carattere di riservatezza dei lavori del comitato di selezione, in conformità dello statuto dei funzionari.

PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Il Centro di traduzione (in quanto organismo responsabile dell'organizzazione della procedura di selezione) assicurerà che i dati personali dei candidati siano trattati in conformità del regolamento (UE) 2018/1725 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2018, sulla tutela delle persone fisiche in relazione al trattamento dei dati personali da parte delle istituzioni, degli organi e degli organismi dell'Unione e sulla libera circolazione di tali dati, e che abroga il regolamento (CE) n. 45/2001 e la decisione n. 1247/2002/CE (GU L 295 del 21.11.2018, pag. 39). Ciò vale in particolare per la riservatezza e la sicurezza dei dati in questione.

I candidati hanno il diritto di presentare ricorso in qualsiasi momento al Garante europeo della protezione dei dati (edps@edps.europa.eu).

Si prega di consultare l'[informativa sulla privacy](#).

DOMANDE DI RIESAME, PROCEDURE DI RICORSO E DENUNCE AL MEDIATORE EUROPEO

Lo statuto dei funzionari è applicabile alle procedure di selezione e, pertanto, tutte le procedure sono riservate. Se, in qualsiasi momento della procedura di selezione, i candidati ritengono che i loro interessi siano stati lesi da una determinata decisione, possono avviare le azioni indicate di seguito.

I. RICHIESTE DI ULTERIORI INFORMAZIONI O DI RIESAME

I candidati possono inviare una lettera con la richiesta di ulteriori informazioni o di un riesame, esponendo il proprio caso:

All'attenzione del presidente del comitato di selezione CDT-AD8-2025/01

Centre de traduction
Bâtiment Technopolis Gasperich
Ufficio 3077
12E, rue Guillaume Kroll
L-1882 Luxembourg

Tali richieste devono essere formulate entro dieci giorni di calendario dalla data d'invio della lettera che notifica la decisione. Il comitato di selezione risponderà quanto prima.

II. PROCEDURE DI RICORSO

I candidati possono presentare un reclamo ai sensi dell'articolo 90, paragrafo 2, dello statuto dei funzionari dell'Unione europea, al seguente indirizzo:

**All'attenzione dell'autorità abilitata a concludere i contratti d'assunzione
CDT-AD8-2025/01**

Centre de traduction
Bâtiment Technopolis Gasperich
Ufficio 3077
12E, rue Guillaume Kroll
L-1882 Luxembourg

Per questi due tipi di procedura, i termini specificati [nello statuto dei funzionari modificato dal regolamento (UE, Euratom) n. 1023/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio (GU L 287 del 29.10.2013, pag. 15 – <https://eur-lex.europa.eu/oj/direct-access.html?locale=fr>)] iniziano a decorrere dalla data in cui i candidati sono informati dell'atto asseritamente lesivo dei loro interessi.

Si noti che l'autorità abilitata a concludere i contratti di assunzione non ha il potere di modificare le decisioni di un comitato di selezione. Secondo una giurisprudenza costante della Corte di giustizia, l'ampio potere discrezionale dei comitati di selezione è sottoposto al controllo dell'autorità giurisdizionale soltanto in caso di violazione manifesta delle regole che disciplinano i relativi procedimenti.

III. DENUNCE AL MEDIATORE EUROPEO

I candidati possono inviare una denuncia al:

Mediatore europeo
1 avenue du Président-Robert-Schuman – CS 30403
F-67001 Strasbourg Cedex

conformemente all'articolo 228, paragrafo 1, del trattato sul funzionamento dell'Unione europea e alle condizioni previste dalla decisione (94/262/CECA, CE, Euratom) del Parlamento europeo, del 9 marzo 1994, concernente lo statuto e le condizioni generali per l'esercizio delle funzioni del mediatore (GU L 113 del 4.5.1994, pag. 15).

Si noti che le denunce presentate al Mediatore non comportano la sospensione dei termini di cui agli articoli 90, paragrafo 2, e 91 dello statuto relativi alla presentazione di reclami o di ricorsi al Tribunale dell'Unione europea ai sensi dell'articolo 270 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea. Si rammenta inoltre che, in base all'articolo 2, paragrafo 4, della decisione del Parlamento europeo del 9 marzo 1994 sullo statuto e le condizioni generali per l'esercizio delle funzioni del mediatore (94/262/CECA, CE, Euratom), ogni denuncia presentata al Mediatore deve essere preceduta dai passi amministrativi appropriati presso le istituzioni o gli organi interessati.

7. NOMINA E REGIME APPLICABILE

Il candidato selezionato sarà assunto nel gruppo di funzioni/grado AD 8. Lo stipendio mensile di base corrispondente al grado 8 (1° scatto) ammonta a 8 553,32 EUR. Oltre allo stipendio base i membri del personale possono avere diritto a varie indennità, quali un assegno di famiglia, un'indennità di dislocazione (16 % dello stipendio base), ecc.

Inoltre, per essere ammissibile e prima della nomina, il candidato selezionato deve:

- avere assolto gli obblighi imposti dalla legge in materia di servizio militare;
- possedere le garanzie di moralità richieste per l'esercizio delle funzioni (godere dei diritti civili) ⁽²⁾;
- sottoporsi all'esame medico disposto dal Centro di traduzione in conformità delle disposizioni di cui all'articolo 12, paragrafo 2, del regime applicabile agli altri agenti dell'Unione europea.

⁽²⁾ I candidati devono fornire un certificato ufficiale attestante che non hanno riportato condanne penali.

ALLEGATO 1. DESCRIZIONE DELLA POSIZIONE

1. Relazioni con le parti interessate (relazioni con la clientela e altre relazioni esterne):

- Individuazione delle esigenze dei clienti e misurazione della loro soddisfazione (tramite indagini, incontri bilaterali, invii);
- monitoraggio di tutte le riunioni con i clienti e follow-up sui punti d'azione risultanti da riunioni e indagini;
- organizzazione di sessioni di formazione, seminari e presentazioni con la partecipazione dei clienti del Centro;
- raccolta e manutenzione dei dati dei clienti, organizzazione e presidenza della riunione annuale della Rete di contatto per la traduzione del Centro e altri eventi dei clienti;
- esplorazione di nuove esigenze di comunicazione multilingue all'interno della rete delle parti interessate del Centro (in collaborazione con la sezione Finanze e pianificazione strategica, la sezione Affari giuridici e il gruppo di sviluppo istituzionale);
- rappresentanza del Centro presso la rete dei capi della comunicazione e informazioni delle agenzie dell'UE (HCIN);
- rappresentanza del Centro presso la rete interistituzionale di sensibilizzazione della TDC (ARN);
- rappresentanza del Centro nei seminari d'informazione organizzati dall'Ufficio delle pubblicazioni (PO);
- coordinamento delle visite al Centro e tenuta di presentazioni sulle attività del Centro (ad esempio università, associazioni di traduzione, tirocinanti delle istituzioni);
- punto di contatto centrale del Centro per le relazioni con i media.

2. Responsabile della comunicazione

- Monitoraggio degli sviluppi tecnologici in materia di strumenti e tecniche di comunicazione;
- creazione e direzione di reti di relazioni interne ed esterne;
- valutazione dell'impatto delle iniziative di comunicazione;
- produzione di mezzi di comunicazione;
- partecipazione alla definizione della strategia di comunicazione e del piano di attuazione;
- intervento presso il pubblico utilizzando una varietà di mezzi di comunicazione;
- utilizzo della comunicazione multimediale e interattiva;
- assicurazione della coerenza dei contenuti e dell'identità in tutti i media/gruppi di destinatari;
- presa in conto dei rischi di reputazione online;
- comprensione delle reti di influenza e della comunicazione conversazionale sui social media;
- assicurazione della comunicazione in caso di crisi nell'ambito del sistema di gestione della continuità operativa del Centro.

3. Responsabile marketing

- Partecipazione alla definizione della strategia di marketing e del piano di attuazione;
- analisi e gestione delle banche dati e dei requisiti dei clienti;
- messa a disposizione di strumenti di supporto alle vendite su nuovi mezzi (ad esempio tablet, sito web);

- partecipazione alla progettazione e alla distribuzione di prodotti e servizi in qualità di membro del gruppo di sviluppo istituzionale;
- conduzione di ricerche di segmentazione del mercato per i clienti;
- raccolta e analisi di dati statistici;
- amministrazione degli strumenti CRM ed e-CRM;
- mantenimento e sviluppo di nuovi indicatori chiave di prestazione.

4. Sviluppo operativo

- Coordinamento del lavoro del gruppo di sviluppo istituzionale;
- fornitura di apporti utilizzando le competenze tecniche nel piccolo gruppo multidisciplinare succitato;
- tra i compiti si possono annoverare:
 - esame delle possibilità di sviluppare nuovi servizi ad hoc o ridefinire quelli attuali per coprire progetti specifici o a breve termine (ad esempio, mediante consulenza linguistica);
 - analisi delle tendenze generali del settore linguistico al fine di individuare eventuali nuovi servizi o prodotti che il Centro potrebbe offrire ai suoi clienti;
 - definizione e valutazione delle migliori pratiche;
 - partecipazione a comitati e/o gruppi di lavoro interni ed esterni pertinenti volti a esaminare o a effettuare un'analisi comparativa del settore linguistico;
 - organizzazione di riunioni con i clienti al fine di individuare e chiarire le loro esigenze e migliorare i servizi esistenti;
 - ruolo di canale di comunicazione tra i diversi dipartimenti e le parti partecipanti sui progetti relativi al miglioramento dell'offerta di servizi del Centro ai suoi clienti, effettuare consultazioni interne periodiche dei servizi competenti del Centro;
 - preparazione dell'introduzione (preparazione analitica, sviluppo, attuazione e successivo sostegno) di nuovi prodotti e servizi in collaborazione con le diverse parti interessate coinvolte nell'attività (ad esempio, tutti gli altri dipartimenti) e in particolare con il PMO;
 - contributo alla gestione di progetti di innovazione;
 - monitoraggio dell'attuazione di nuovi servizi per garantire che le soluzioni tecniche e organizzative siano in linea con i metodi di lavoro e i vincoli dell'istituzione.