

DESCRIZIONE DEL PROFILO

Cod. SCC6

Ambito organizzativo: Direzione Servizi di Contact Center

Posizione: **Impiegato V Livello - Specialista junior Km e Process Improvement**

Riferimento gerarchico: Responsabile Km e Process Improvement

REQUISITI DI AMMISSIONE

- Titolo di studio: diploma di scuola secondaria superiore
- Esperienza professionale: 3 anni in ambito Contact Center Multicanale con numero di addetti superiore ai 500 su attività di processi e procedure, formazione e knowledge management.

TITOLI VALUTABILI AI FINI DELLA FORMAZIONE DELLA GRADUATORIA DI AMMISSIONE AL COLLOQUIO

a) Titolo di studio:

- laurea triennale, titolo equiparato o superiore: 5 punti
- master I o II livello: 2 punti

b) esperienza professionale:

- 2 anni in ruoli analoghi in aziende che gestiscono Contact Center Multicanale, con numero di operatori superiori ai 1000: 10 punti
- maturata nell'ambito dei servizi CCM erogati per INPS: 4 punti
- prestata a qualsiasi titolo a favore di INPS Servizi S.p.A.: 4 punti

c) certificazione della lingua inglese livello B1 o superiore (QCER): 5 punti.

PRINCIPALI ATTIVITA'

- Identifica aree, attività e processi da migliorare, apportando le opportune soluzioni
- elabora il materiale informativo/formativo da caricare sul Km
- elabora le procedure operative e le rende disponibili alle aree operative
- si interfaccia con i referenti operativi per la diffusione delle nuove procedure
- raccoglie e analizza i dati relativi ai processi attuali e ai sistemi informatici
- analizza le aree di miglioramento del processo sia dal punto di vista delle performance che dal punto di vista della compliance
- collabora alle attività di monitoraggio e di reporting continuativo, sia relativamente ai livelli di servizio raggiunti sia in termini di qualità dei servizi resi al cittadino
- gestisce ed archivia i dati relativi a:

- pianificazione ed erogazione della formazione periodica agli operatori, sia in merito alle procedure operative in essere che da implementare
- sistema di controllo della qualità erogata e percepita
- implementazione dei processi operativi e delle relative procedure.

Le attività sopra elencate, da intendersi in maniera non esaustiva, sono svolte di concerto con le altre funzioni della propria direzione in una logica di piena integrazione ed ottimale sinergia, funzionale a garantire gli obiettivi della stessa, nonché in collaborazione con le altre direzioni.

CONOSCENZE E COMPETENZE

- Conoscenza delle logiche di gestione del CCM
- conoscenza dei contenuti e delle procedure relative ai servizi INPS
- conoscenza degli strumenti e degli applicativi di customer relationship management, a supporto delle attività di gestione dei contatti multicanale
- conoscenza e utilizzo dei sistemi di Knowledge management
- conoscenza degli strumenti per il monitoraggio dei livelli di servizio erogati dal Contact Center
- conoscenza dei principali applicativi e piattaforme di Contact Center
- conoscenza dei principali pacchetti office e abilità nella elaborazione di presentazioni e analisi sui dati di qualità
- conoscenza dei principali processi di gestione della customer base
- capacità di redigere procedure operative
- orientamento ai risultati
- spiccate doti di problem solving
- proattività, curiosità e flessibilità
- ottime doti comunicative.

RANGE RETRIBUTIVO: € 32.000 – 35.000

La retribuzione puntuale, individuata all'interno del suddetto range, da proporre al candidato sarà commisurata all'effettiva esperienza ed al profilo della risorsa.

SEDE DI LAVORO

Roma.