

DESCRIZIONE DEL PROFILO

Cod. IT6

Ambito organizzativo: Direzione Information Technology

Posizione: **Impiegato VI Livello – Specialista Application Call Center**

Riferimento gerarchico: Responsabile Sviluppo e Gestione Applicativa

REQUISITI DI AMMISSIONE

- Titolo di studio: laurea triennale in una delle seguenti classi: ingegneria dell'informazione (L-8); scienze e tecnologie informatiche (L-31); scienze matematiche (L-35); scienze e tecnologie fisiche (L-30); scienze economiche (L-33); statistica (L-41); ovvero altra laurea equiparata per legge ad uno dei suddetti titoli o superiore
- Esperienza professionale: superiore a 3 anni nello stesso ruolo.

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

a) Esperienza professionale:

- 1 anno nella implementazione/gestione di applicazioni di tipo CTI Genesys (sia componente GVP che Routing), come dipendente o consulente, in aziende con numero di risorse impiegate:
 - fino a 2000: 5 punti
 - superiore a 2000: 10 punti

punti non cumulabili
- 1 anno nella implementazione/gestione di applicazioni di tipo IVR/Portali Vocali, come dipendente o consulente, in aziende con numero di risorse impiegate:
 - fino a 2000: 5 punti
 - superiore a 2000: 10 punti

punti non cumulabili
- nella implementazione/gestione di applicazioni di tipo reportistica operativa per Call Center, come dipendente o consulente, in aziende con numero di risorse impiegate:
 - fino a 2000: 2 punti
 - superiore a 2000: 4 punti

punti non cumulabili

b) certificazione della lingua inglese livello B1 o superiore (QCER): 6 punti.

PRINCIPALI ATTIVITA'

- Assicura continuità del servizio sui sistemi Call Center in gestione secondo gli SLA condivisi dalla direzione la manutenzione e l'evoluzione degli stessi. I principali sistemi in gestione saranno l'applicativo Genesys ed i Sistemi collegati
- si occupa delle attività di sviluppo e gestione dei sistemi in ambito, collaborando con i fornitori esterni e coordinandosi con i team responsabili dei sistemi che si integrano con la piattaforma CRM.

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 approfondita di piattaforme CTI ("on prem" e SAAS)
- comprendere e discutere sulle architetture distribuite dell'infrastrutture IT
- conoscenza approfondita dell'ingegneria del software
- conoscenza della piattaforma Oracle DB e Linguaggi SQL
- conoscenza del pacchetto Microsoft Office completo
- capacità di pianificazione e attitudine a lavorare per obiettivi
- capacità nell'analisi di sistemi complessi e di sintesi, problem solving e approccio logico e schematico
- ottime capacità di operare in team e di gestione delle risorse, predisposizione ai rapporti interpersonali, flessibilità e proattività
- capacità di sintesi efficace.

RANGE RETRIBUTIVO: € 38.000 – 42.000

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.