

DESCRIZIONE DEL PROFILO

Cod. SCC7

Ambito organizzativo: Direzione Servizi di Contact Center

Posizione: **Impiegato VII Livello - Specialista senior - Data Analyst**

Riferimento gerarchico: Direttore Servizi di Contact Center

REQUISITI DI AMMISSIONE

- Titolo di studio: laurea triennale o titolo equiparato o superiore
- Esperienza professionale: 3 anni nel ruolo, in aziende con minimo 200 dipendenti.

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

a) Titolo di studio:

- laurea magistrale/specialistica o di “vecchio ordinamento”: 6 punti
- master I o II livello: 4 punti
- certificazione PBI: 4 punti

b) esperienza professionale:

- 3 anni in ruolo analogo in aziende che gestiscono Contact Center Multicanale con numero di operatori superiore a 500: 5 punti
- 3 anni nel ruolo di analyst all'interno della direzione di strategic planning: 5 punti
- maturata nell'ambito dei servizi CCM erogati per INPS: 3 punti
- prestata a qualsiasi titolo a favore di INPS Servizi S.p.A.: 3 punti.

PRINCIPALI ATTIVITA'

- Elabora analisi di approfondimento delle performance operative sia quantitative che qualitative
- analizza l'andamento dei servizi rispetto a KPI e SLA
- supporta il reparto pianificazione per l'analisi dei forecast
- analizza l'andamento delle chiamate/contatti dei singoli servizi
- produce report periodici per la direzione.

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 dinamiche del CCM e competenze nelle materie inerenti al ruolo con specifico riferimento alle tecnologie, alle piattaforme, alle applicazioni software, ai sistemi telefonici e informatici dei Contact Center
- conoscenza degli strumenti e degli applicativi in uso alla struttura operativa per la gestione dei contatti
- conoscenza degli strumenti a supporto del monitoraggio dei livelli di servizio erogati dal Contact Center
- conoscenza Siebel, CC Pulse
- utilizzo Power Bi
- conoscenza dei principali pacchetti office con particolare riferimento a Microsoft Excel
- conoscenza delle modalità, delle tecniche e degli strumenti di workforce management
- flessibilità, attitudine all'ascolto e capacità di motivare i collaboratori
- proattività e flessibilità
- capacità di analisi
- public speaking
- capacità di interfacciarsi con tutti i diversi livelli aziendali
- capacità di pianificare ed organizzare il lavoro con autonomia e precisione.

RANGE RETRIBUTIVO: € 40.000 – 48.000

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.