

DESCRIZIONE DEL PROFILO

Cod. SCC1

Ambito organizzativo: Direzione Servizi di Contact Center

Posizione: **Responsabile Planning & War Room - Quadro**

Riferimento gerarchico: Direttore Servizi Contact Center

REQUISITI DI AMMISSIONE

- Titolo di studio: diploma di scuola secondaria superiore
- Esperienza professionale:
 - 5 anni nel ruolo con coordinamento di risorse
 - 10 anni in ambito Contact Center Multicanale con numero di addetti superiore ai 500.

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

a) Titolo di studio:

- laurea triennale o titolo equiparato: 6 punti
- laurea magistrale/specialistica ovvero diploma di laurea di “vecchio ordinamento”: 8 punti
- master I o II Livello: 2 punti

punti cumulabili fino ad un massimo di 10

b) esperienza professionale:

- 3 anni nel ruolo di coordinatore Planning & War Room in ambito Contact Center Multicanale, con numero di operatori:
 - compreso tra 1000 e 3000: 10 punti
 - superiore a 3000: 14 punti

punti non cumulabili

- maturata nell’ambito dei servizi CCM erogati per INPS: 6 punti.

PRINCIPALI ATTIVITA’

Gestisce il proprio team garantendo:

- la turnistica settimanale e mensile degli operatori e del personale di staff per ciascun servizio/canale di gestione, applicando le regole e i parametri necessari alla migliore copertura delle attività
- l’aggiornamento intraday delle coperture di ciascun servizio intervenendo e adeguandole all’occorrenza per garantire il rispetto dei livelli di servizio attesi, come concordati con INPS
- visibilità dell’aderenza tra pianificato e presenze attraverso analisi volte a prevenire eventuali scostamenti e a implementare azioni di breve per la copertura delle fasce orarie scoperte

- la redazione del budget del CCM dimensionato sulle aree operative, con l'obiettivo di assegnare a ciascuna attività il numero di risorse necessarie, secondo le produttività ed i volumi attesi e per il raggiungimento degli SLA di ciascun servizio
- il monitoraggio dei risultati di performance, rispetto ai volumi da gestire e alla produttività attesa
- di produrre la reportistica periodica e on demand riferita ai volumi lavorati e ai parametri di qualità, efficienza e produttività
- di gestire il team assegnato garantendo il dimensionamento e le competenze tecniche necessarie nonché l'aggiornamento formativo e la corretta applicazione delle direttive aziendali.

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

- Approfondita conoscenza delle logiche di gestione del CCM, relativamente a procedure operative su servizi di customer care e alle principali tecnologie, piattaforme, applicazioni software, sistemi telefonici e informatici dei Contact Center
- conoscenza dell'infrastruttura tecnologica del Contact Center
- conoscenza delle modalità, delle tecniche e degli strumenti di workforce management
- conoscenza delle tecniche/regole di forecasting per la pianificazione a breve, medio e lungo termine delle attività del Contact Center
- orientamento ai risultati e capacità di coordinare il lavoro di team su attività a diverso livello di complessità
- capacità di pianificare ed organizzare il lavoro con autonomia e precisione
- spiccate doti di problem solving
- capacità di organizzazione del lavoro e di time management
- proattività, curiosità e flessibilità
- ottime doti comunicative
- capacità relazionali verso tutti i livelli aziendali.

RANGE RETRIBUTIVO: € 50.000 - 65.000

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.