

DESCRIZIONE DEL PROFILO

Cod. SCC8

Ambito organizzativo: Direzione Servizi di Contact Center

Posizione: **Responsabile di Sito - Quadro**

Riferimento gerarchico: Direttore Servizi di Contact Center

REQUISITI DI AMMISSIONE

- Titolo di studio: diploma di scuola secondaria superiore
- Esperienza professionale:
 - 5 anni nel ruolo di responsabile operativo in ambito Contact Center superiore ai 500 addetti
 - 10 anni in ambito Contact Center

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

- a) Titolo di studio:
- laurea triennale o titolo equiparato: 2 punti
 - laurea magistrale/specialistica o di “vecchio ordinamento”: 4 punti
 - master I o II livello: 2 punti
- b) esperienza professionale:
- 1 anno nel ruolo di responsabile operativo in aziende che gestiscono Contact Center, con numero di operatori:
 - tra 500 e 1000: 12 punti
 - oltre 1000: 14 punti

punti non cumulabili
 - maturata nell’ambito dei servizi CCM erogati per INPS: 6 punti
- c) certificazione della lingua inglese livello B1 o superiore (QCER): 2 punti.

PRINCIPALI ATTIVITA’

- Garantisce lo svolgimento delle attività del sito per la fornitura dei servizi del Customer Care Multimediale, attraverso i canali sincroni e asincroni, nel rispetto delle cornici di spesa e dei livelli di servizio concordati
- è responsabile dell’applicazione delle procedure operative e aziendali sul sito e su ciascuna area operativa
- assicura che l’attività operativa mantenga elevati livelli di qualità e di efficienza e ne cura il relativo reporting
- offre contributi per la definizione, l’evoluzione e l’adeguamento del modello di servizio multicanale dell’utenza di INPS e per il miglioramento dei processi operativi in ottica multicanale e con obiettivi di efficienza e qualità
- gestisce il team assegnato garantendo il dimensionamento e le competenze tecniche necessarie nonché l’aggiornamento formativo e la corretta applicazione delle direttive aziendali
- collabora con l’Area KM & Quality, vigilando sul sistema di controllo della qualità erogata

- collabora con la funzione HR e con l'area KM & Quality per:
 - assicurare l'erogazione della formazione periodica agli operatori in merito alle materie oggetto dei servizi, a supporto delle prestazioni operative e della qualità dei servizi resi
 - applicare i modelli di valutazione delle prestazioni dei singoli operatori e dei team di lavoro finalizzati a identificare e realizzare interventi strategici di miglioramento delle performance operative per il raggiungimento degli obiettivi
 - assicurare il benessere delle persone che operano in seno al sito.

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 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 a supporto delle attività di gestione dei contatti
- conoscenza degli strumenti a supporto del monitoraggio dei livelli di servizio erogati dal Contact Center
- ottime capacità di gestione degli obiettivi, delle performance e dei rischi operativi
- conoscenza delle modalità, delle tecniche e degli strumenti di workforce management
- conoscenza delle tecniche di forecasting per la pianificazione a breve, medio e lungo termine delle attività del Contact Center
- flessibilità, attitudine all'ascolto e capacità di motivare i collaboratori
- spiccate doti di Leadership, problem solving e teamworking
- ottime doti comunicative e relazionali
- doti organizzative con capacità di gestire in modo efficace ed efficiente più compiti
- proattività e flessibilità
- capacità di sintesi
- capacità relazionale con l'alta direzione
- capacità di pianificare ed organizzare il lavoro con autonomia e precisione.

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

Le 4 posizioni di responsabile previste saranno posizionate su altrettante sedi individuate tra quelle di seguito indicate:

- **Roma**
- **L'Aquila**
- **Milano**
- **Ivrea**
- **Bari**
- **Napoli**

Il candidato deve indicare soltanto una delle suddette sedi.