

# RICERCA DI PERSONALE INTERNO RISORSE PER “MODELLI DI ASSISTENZA CLIENTI” IN CHIEF OPERATING OFFICE (Rif. 2020/COO\_SAC\_MAC).

Cerchiamo risorse da inserire nell'ambito della funzione COO / Servizi di Assistenza Clienti / Modelli di Assistenza Clienti per svolgere attività inerenti l'Artificial Intelligence Experience.

## Le attività

- Definizione di Processi di Gestione Assistenza Clienti (Retail / Business) e continuous improvement in ottica di innovazione, efficientamento e qualità;
- Ideazione, costruzione e ottimizzazione dell'esperienza conversazionale su processi specifici (chatbot, voicebot e/o altre applicazioni AI based);
- Definizione dei requisiti utente, verifica della documentazione tecnica di fattibilità / sviluppo delle iniziative richieste e supporto alle attività di collaudo;
- Contributo alla formazione tecnica dei Team operativi di Gestione Assistenza Clienti (inhouse / outsourcer);
- Monitoraggio delle performance dell'Artificial Intelligence su vari canali / strumenti di competenza, analisi dei dati, reporting e input a progettazione / gestione tuning / ottimizzazioni.

## I requisiti

- Contratto a tempo indeterminato
- **Anzianità aziendale:** minimo 12 mesi
- **Titolo di studio:** Laurea in Economia / Marketing / Comunicazione / Architettura / Discipline Umanistiche
- **Livello di inquadramento:** fino al livello A1

## Le conoscenze tecniche / capacità

- Processi / Procedure di Gestione / Assistenza Cliente e capacità di progettazione di flussi di processo / di dialogo e definizione dei relativi contenuti
- Strumenti di UX design e conversational design (es. Microsoft conversational designer – LUIS)
- Canali (es. IVR-CTI, Chat, Social), Sistemi-Applicativi di Gestione del Cliente (es. CRM, Credito,...)
- Strumenti Office
- Spiccata capacità analitica e di problem solving
- Forte orientamento al cliente
- Attitudine a lavorare in team
- Proattività e pensiero critico

## Esperienze pregresse

Costituisce titolo preferenziale aver lavorato nell'ambito della Progettazione & Execution Trasformazione, Processi/Procedure di Gestione Assistenza Cliente, Service Creation Management, UX Design, progetti legati all'implementazione di Artificial Intelligence, anche in perimetri diversi dall'Assistenza, e Conversational Design.

La sede di lavoro è Roma.

Se possiedi i requisiti richiesti e vuoi partecipare al processo di selezione, accedi alla intranet e collegati al servizio in Posteperte > Lavorare in Azienda > Job Posting, disponibile anche da web (noidiposte.poste.it) in PosteNews > Lavorare in Azienda > Job Posting.

Se non accedi al servizio Job Posting, invia il cv al tuo referente Risorse Umane, insieme al modulo di partecipazione compilato, che trovi nella intranet.

Puoi partecipare anche da app NoidiPoste tramite la voce di menu dedicata.

Verrai contattato solo se il tuo curriculum è in linea con il profilo ricercato.

Hai tempo fino al 16 marzo.

Roma, 9 marzo 2020

**RisorseUmaneOrganizzazione**

JobPosting

**NoidiPoste**

