

RICERCA DI PERSONALE INTERNO RISORSE PER “MODELLI DI ASSISTENZA CLIENTI” IN DIGITAL, TECHNOLOGY & OPERATIONS (Rif.2021/DTO_CO_SAC).

Cerchiamo risorse da inserire nella funzione Digital, Technology & Operations / Customer Operations / 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 / collaudo dei Team operativi di Gestione Assistenza Clienti (inhouse / outsourcer);
- Analisi e 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, Ingegneria, Scienze statistiche, Matematica, 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
- Flessibilità

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 aderire al Job Posting, invia la tua candidatura accedendo alla intranet e collegandoti al servizio in Posteperte > Lavorare in Azienda > Job Posting, disponibile anche da web (noidiposte.poste.it) in PosteNews > Lavorare in Azienda > Job Posting.

Ti ricordiamo che per consentirci di visualizzare il tuo profilo devi inserire/aggiornare il tuo cv sull'applicativo dedicato in PosteperTe>Lavorare in Azienda>Cv online.

RisorseUmaneOrganizzazione

JobPosting

NoidiPoste



Se vuoi aderire al job posting ma non accedi al servizio invia il cv al tuo riferimento Risorse Umane, insieme al modulo di partecipazione compilato, che trovi sulla 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 per aderire al presente job posting.

Roma, 9 marzo 2021

Nome Ambito 12 pt

Nome Progetto 12 pt

NoidiPoste

