

RICERCA DI PERSONALE INTERNO RISORSE PER “CUSTOMER OPERATIONS” IN DIGITAL TECHNOLOGY & OPERATIONS (Rif. 2022/DTO_CO_PCL).

Cerchiamo risorse da inserire nel team di DTO / Customer Operations, per svolgere attività nell'ambito Assurance Prodotti PCL, clientela business e clientela retail.

La sede di lavoro è Roma

Le attività

- Monitorare end-to-end i servizi PCL business (o retail) offerti alla clientela di Poste Italiane
- Identificare le criticità in termini di processi e proporre le azioni di miglioramento
- Identificare le azioni migliorative che possano ridurre i tempi di risposta ai quesiti posti dal cliente in ambito Assistenza
- Creare statistiche e KPI che permettano una valutazione oggettiva delle performance del servizio

I requisiti

- Contratto a tempo indeterminato
- **Anzianità aziendale:** minimo 3 anni
- **Titolo di studio:** Laurea preferibilmente in discipline tecniche
- **Livello di inquadramento:** livelli C e B

Le conoscenze tecniche / capacità

- Analisi di processi orientati all'erogazione dei servizi per la clientela business (o retail)
- Analisi dati mediante strumenti del pacchetto Office-Microsoft
- Buona conoscenza di Excel
- Discreta conoscenza di Power Point
- Conoscenza dei principi base di Project Management

Esperienze pregresse

Esperienza nella gestione di servizi postali

- Monitoraggio dei volumi
- Reportistica sulle tempistiche di erogazione
- Monitoraggio dei reclami

Modalità di adesione al Job Posting

Se possiedi i requisiti richiesti e vuoi aderire al Job Posting, collegati alla intranet e vai in PosteperTe>Servizi per la persona>Sviluppo professionale>Opportunità>Job posting interno e tue candidature, inserendo le tue credenziali di rete (userid@posteitaliane.it, password).

Se accedi da web (noidiposte.poste.it) collegati al percorso PosteNews > Lavorare in Azienda >Servizi per la persona>Sviluppo professionale>Opportunità>Job posting interno e tue candidature.

Ti ricordiamo che per consentire la visualizzazione del tuo profilo devi inserire/aggiornare il tuo cv sull'applicativo dedicato collegandoti alla intranet in PosteperTe>Servizi per la persona>Sviluppo professionale>Cv online.

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 28 febbraio per aderire al presente Job Posting.

Roma, 21 febbraio 2022

RisorseUmaneOrganizzazione

JobPosting

NoidiPoste

