



Dirección de Recursos Humanos

Dirección de Relaciones Externas
Descripción del Puesto de Trabajo

DENOMINACIÓN DEL PUESTO: Gestor Servicio de Atención al Usuario

MISIÓN

Aplicar los procedimientos establecidos por el coordinador del Servicio de Atención al Usuario, a fin de cumplir los objetivos marcados y llevar a cabo todas aquellas funciones que el SAU tenga asignadas en base a las directrices establecidas, así como supervisar y organizar a los operadores del servicio y complementarlos en aquellas materias que excedan de su nivel de competencia.

FUNCIONES

- Atender aquellas llamadas que por su complejidad no pueden atender directamente los operadores (incidencias, quejas, consultas inusuales) a fin de dar respuesta y ofrecer el mejor servicio al usuario.
- Realizar un seguimiento y control de la actividad del equipo, así como detectar posibles áreas de mejora y establecer los procedimientos de reconducción oportunos, de acuerdo con los objetivos asignados, atendiendo las dudas que surjan y formando al personal a fin de poder ofrecer el servicio requerido con la calidad adecuada.
- Detectar las preguntas más frecuentes y los contenidos recurrentes de la web, chat y teléfono y realizar el mantenimiento de las respuestas (redacción de textos y argumentarios), con el consenso de las direcciones funcionales correspondientes, a fin de dar una respuesta homogénea ante las solicitudes, quejas y reclamaciones de los usuarios.
- Generar informes periódicos de la actividad del Servicio de Atención al Usuario y realizar un mantenimiento de las estadísticas y los sistemas de explotación de la información para informar de la actividad del departamento a las Direcciones Funcionales y las Direcciones Autonómicas y adaptación de los recursos informáticos corporativos para la optimización de los sistemas de trabajo interno.
- Realizar el seguimiento y control de las facturas de los servicios subcontratados a fin de comprobar su conformidad y en su caso resolver las incidencias que surjan.
- Supervisar y organizar al equipo de operadores (asignar tareas, dimensionar y establecer horarios, gestionar festivos y vacaciones, etc.), con el fin de dar la cobertura conveniente al departamento para dar el servicio requerido.

DENOMINACIÓN DEL PUESTO: Gestor Servicio de Atención al Usuario

REQUERIMIENTOS

PERFIL ACADÉMICO

Ciclo formativo de grado medio en administración o formación equivalente.
Se valorará titulación superior relacionada con tecnologías de la información.

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Gestión de equipos. Atención de quejas y reclamaciones. Atención telefónica.

NORMAS / PROCEDIMIENTOS

Conocimiento de MCSS y funcionamiento de Asepeyo. Áreas de conocimiento de administración, afiliación, cotización, contabilidad, contingencias profesionales, contingencias comunes, prevención de riesgos laborales, calidad y medioambiente, etc.

IDIOMAS

Castellano y nivel C de catalán.
Se valorará conocimientos de inglés.

EXPERIENCIA

Mínima de 2 años en puestos coordinación o supervisión en Call Center, preferiblemente en servicios relacionados con las MCSS.

INFORMÁTICA

Conocimiento avanzado del paquete Office. Se valorará conocimientos de aplicaciones de Call Center.

MOVILIDAD

Puntualmente ámbito nacional.

Relaciones con otros departamentos:

Direcciones Funcionales. Organización Territorial.

Relaciones externas:

Organismos Oficiales (INSS, DGOSS, Departamentos de consumo de las CC.AA., etc.). Proveedores y profesionales externos.