

לתאגיד מי שבע דרוש/ה:

רכז/ת בקרת מוקד טלפוני ואדמיניסטרציה לאגף שירות לקוחות וגבייה

1. תיאור תפקיד:

אחריות על קידום ויישום דרישות התאגיד בתחום איכות השירות לתושב במוקד הטלפוני ובשירות הווטסאפ, בהתאם להגדרות מכרז הגבייה.
אחריות על ביצוע בקרות איכות הטיפול, יעילות, זמינות, עמידה בSLA איוש כוח אדם ומקצועיות חברת הגבייה בתחום המוקד הטלפוני.
הבטחת פעילות אדמיניסטרטיבית רציפה של אגף שירות הלקוחות, מתן שירות לכלל הפונקציות באגף כולל רכש ותקציב.

2. תחומי אחריות עיקריים:

1. ביצוע בקרות ויישום מכרז הגבייה בתחום איכות המוקד הטלפוני על כלל סעיפיו, בהתאם לדרישות מכרז הגבייה.
2. ביצוע בקרות שוטפות על פעילות המוקד הטלפוני.
3. מעקב ובקרה על יישום כלל נהלי העבודה בתאגיד, וידוא יישום בפועל, הפצת בקרות בהתאם לכתוב בנהלי העבודה.
4. הובלת פרויקט סקרי שביעות רצון טלפונים ודיגיטאליים וכן סקר תדמית שנתי.
5. אחריות להפצת דוח פניות פתוחות שבועי לכלל פתחי השירות, זיהוי מגמות, מעקב אחר מענה לטיפול.
6. אחריות לביצוע ניתוח כמותי ואיכותי של כלל מדדי השירות בהתאם למדיניות החברה וידוא כי הקבלן מיישם כנדרש את דרישות המכרז.
7. ניהול אדמיניסטרטיבי של משרד מנהל האגף.
8. מתן שירות וסיוע למנהל האגף ולעובדי האגף לביצוע משימותיהם לרבות פעולות מנהליות ובהתאם להנחיית ממונה.
9. ריכוז וקידום משימות חוצות אגף ע"פ הנחיית הממונה, לרבות תכנון, וידוא ביצוע, ניהול תזכורות יישום, מעקב ובקרה.
10. רפרנטיות רכש ותקציב באגף שירות לקוחות.
11. אחריות על פעילות רווחת האגף.

3. כישורים נדרשים:

1. בגרות מלאה – חובה. תואר ראשון בתחומי מדעי החברה – יתרון.
2. ניסיון של שנתיים בתחום שירות הלקוחות הטלפוני – יתרון.
3. ניסיון קודם של שלוש שנים לפחות בתחום ניהול משרד – יתרון.
4. ניסיון מוכח בעבודה בסביבה ממוחשבת, שליטה מלאה ביישומי office - חובה.
5. ניסיון במערכת פריוריטי - יתרון.
6. יכולת גבוהה בניהול משימות באופן עצמאי, ירידה לפרטים ודיוק תוך עמידה ביעדים.
7. ניסיון בעבודה מול ממשקים מקצועיים מגוונים, פנים וחוץ ארגוניים.
8. תודעת שירות גבוהה, יחסי אנוש מצוינים, אחריות אישית.

קו"ח יש לשלוח בדואר אלקטרוני בלבד לכתובת: jobs@mey7.co.il

בכבוד רב

תאגיד מי שבע



www.mey7.co.il