

Domestic market

Progetto Internalizzazioni – Dettaglio Profili



BUSINESS. Assurance Clienti Top

74 addetti front end/help desk - 102 tecnici 1°liv. - 62 specialisti NW

| | |
|---|--|
| Macro contesto economico di riferimento | La funzione Business ha fra le proprie responsabilità quella di offrire ai più importanti clienti Telecom Italia (privati e pubblici) servizi di assistenza tecnica e manutenzione, prevalentemente presso la sede del cliente. Garantire questa attività con personale interno genera specifico valore per Telecom Italia creando, attraverso l'eccellenza di tale presidio, nuove opportunità di sviluppo di offerte commerciali |
| Ambito organizzativo | <ul style="list-style-type: none"> • Struttura organizzativa: Centri Nazionali Assistenza • Prevalenti interfacce interne: Open Access, Technology • Prevalenti interfacce esterne: Clienti / Fornitori |
| Informazioni gestionali | <ul style="list-style-type: none"> • Livello inquadramentale: 5/6 • Titolo di studio richiesto: preferibilmente perito tecnico • Turni / orari: 170 posizioni con orario base, 68 (presso la sede di Roma) con turnistica lun/dom 0/24 • Sedi: vedi allegato alla pagina seguente • Percentuale di solidarietà: 9,23% per 170 risorse in orario base; nessuna solidarietà per le 68 in turno 0/24 • Mesi previsti per la riqualificazione: 2/ 7 /10 |
| Attività | <ul style="list-style-type: none"> • <u>Posizioni di Addetto Front End/Help Desk</u>: responsabilizzate all'accoglienza del cliente, all'analisi delle richieste di assistenza, alla risoluzione di problemi di base. • <u>Posizioni di Tecnico 1° livello</u>: in grado di effettuare l'analisi delle problematiche tecniche del cliente, nonché di intervenire sui malfunzionamenti riscontrati. • <u>Posizioni di Specialista NW</u>: dedicate a intervenire per lo sviluppo e mantenimento della funzionalità di rete del cliente, nonché ad implementare le configurazioni di rete. |
| Conoscenze | <ul style="list-style-type: none"> • <u>Addetto Front End/Help Desk</u> : Prodotti Office Automation, Sistemi Asset/Trouble Ticketing Mgmt. • <u>Tecnico 1° livello</u>: Processi assurance per servizi networking e fonia e relativi sistemi; conoscenza architetture rete, sicurezza, tecnologie LAN/WAN, architetture di PABX tradizionali. • <u>Specialisti NW</u>: competenze specialistiche su architetture ISO/OSI, rete dati (TCP/IP, MPLS, ADSL, Xwdm), protocolli di routing ed internetworking, tecnologie CISCO, Elsas e Juniper. <p>Le suddette conoscenze verranno rafforzate nel corso dell'importante percorso formativo ad esse dedicato</p> |
| Capacità | <ul style="list-style-type: none"> • Analisi e approfondimento • Capacità relazionali • Focalizzazione sul cliente • Orientamento al risultato |

BUSINESS. Assurance Clienti Top

74 addetti front end/help desk - 102 tecnici 1°liv. - 62 specialisti NW

| Località | Help Desk | Tecnico 1° liv. | Specialista N W | Totale |
|---------------|-----------|-----------------|-----------------|------------|
| Bari | 3 | 2 | | 5 |
| Bergamo | 2 | | | 2 |
| Bologna | | 4 | 2 | 6 |
| Catania | | 3 | | 3 |
| Catanzaro | | 2 | | 2 |
| Firenze | | 3 | | 3 |
| Genova | | | 4 | 4 |
| Latina | | 2 | | 2 |
| Messina | | 1 | | 1 |
| Mestre | 1 | | | 1 |
| Milano | 2 | 16 | 6 | 24 |
| Napoli | | 3 | | 3 |
| Pavia | | 2 | | 2 |
| Roma | 66 | 53 | 49 | 168 |
| Siena | | 3 | | 3 |
| Torino | | 8 | 1 | 9 |
| Totale | 74 | 102 | 62 | 238 |

| | |
|---|--|
| Macro contesto economico di riferimento | La strategicità del contratto di telefonia mobile stipulato fra la funzione Business e il Ministero degli Interni rende essenziale garantire la gestione del contratto stesso secondo livelli di eccellenza del servizio prestato |
| Ambito organizzativo | <ul style="list-style-type: none"> • Struttura organizzativa: Customer Care Business • Prevalenti interfacce interne: strutture commerciali • Prevalenti interfacce esterne: personale del Ministero Interni (Carabinieri, Polizia, etc) |
| Informazioni gestionali | <ul style="list-style-type: none"> • Livello inquadramentale: 5/6 • Titolo di studio richiesto: diploma di scuola secondaria • Turni / orari: 8-19 Lunedì-Venerdì • Sedi: 12 risorse a Milano, 12 a Bologna, 12 a Roma, 11 a Napoli • Percentuale di solidarietà: 9,23% • Mesi previsti per la riqualificazione: 3 |
| Attività | <ul style="list-style-type: none"> • Le posizioni dedicate ad attività di gestione commerciale della clientela (attivazioni, ampliamenti, variazioni, reclami), nonché di back office amministrativo (elaborazioni dati traffico, fatturazione e gestione del credito) |
| Conoscenze | <ul style="list-style-type: none"> • Conoscenza dei sistemi a supporto della gestione del credito e della fatturazione (PACI, CRM, E-BILL, SAP/RMCA, AMMOL, CONTIM) <p>L'azienda sosterrà lo sviluppo delle conoscenze necessarie alle nuove attività con un mirato e personalizzato programma di formazione</p> |
| Capacità | <ul style="list-style-type: none"> • Pragmatismo • Comunicazione e convinzione • Focalizzazione sul cliente |

| | |
|---|---|
| Macro contesto economico di riferimento | Nell'ambito delle strutture Consumer Sales Push Channel, viene creata la figura «Top Agent Fibra» (TAF), dedicata alla vendita diretta su clientela pregiata del servizio fibra nelle zone già coperte e a maggiore potenziale di sviluppo |
| Ambito organizzativo | <ul style="list-style-type: none"> • Struttura organizzativa: Consumer. Sales. Push Channel • Prevalenti interfacce interne: Back Office Commerciale Centralizzato • Prevalenti interfacce esterne: Clienti |
| Informazioni gestionali | <ul style="list-style-type: none"> • Livello inquadramentale: fino al livello 7Q • Titolo di studio richiesto: Diploma • Turni / orari: orario base • Sedi: 10 Milano; 10 Roma (attività effettuata presso sedi esterne) • Percentuale di solidarietà: 9,23% • Tempo previsto per la riqualificazione: 2 settimane • Per questo ruolo è previsto un sistema di incentivazione specifico di tipo collettivo |
| Attività | <ul style="list-style-type: none"> • Cura la promozione dell'offerta commerciale TI • Gestisce la vendita diretta di prodotti e servizi Fibra e VAS alla Clientela già TI nonché a nuovi clienti ingaggiati in tecnica <i>face to face</i> o <i>door to door</i> • Assicura lo svolgimento delle attività di post-vendita mediante la propria postazione di lavoro remotizzata |
| Conoscenze | <ul style="list-style-type: none"> • Portafoglio di offerta TI • Tecniche di vendita • Normative, processi e sistemi commerciali • Reti e sistemi di TLC di base |
| Capacità | <ul style="list-style-type: none"> • Focalizzazione sul cliente • Disponibilità e naturale propensione alla relazione • Disponibilità a spostarsi all'interno del territorio di competenza • Orientamento al risultato • Flessibilità |

| | |
|---|---|
| <p>Macro contesto economico di riferimento</p> | <p>Nell'ambito delle strutture Consumer Sales Push Channel, viene creata la figura «Flexi Agent» dedicata alla vendita diretta dell'offerta di prodotti e servizi TI (con maggiore focalizzazione sui VAS) all'interno dei Desk/Flexistore posizionati nelle gallerie dei centri commerciali ad elevata pedonabilità</p> |
| <p>Ambito organizzativo</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Struttura organizzativa: Consumer. Sales. Push Channel • Prevalenti interfacce interne: Back Office commerciale centralizzato • Prevalenti interfacce esterne: Responsabili e Addetti del Centro Commerciale, Clienti |
| <p>Informazioni gestionali</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Livello inquadramento: fino al livello 7Q • Titolo di studio richiesto: Diploma • Turni / orari: turnazioni settimanali (inclusi week end e festivi) coerenti con gli orari dei centri commerciali presidiati • Sedi: 11 Lombardia, 4 Veneto, 7 Lazio, 4 Campania, 4 Puglia (attività effettuata presso sedi esterne) • Percentuale di solidarietà: 9,23% • Tempo previsto per la riqualificazione: 2 settimane • Per questo ruolo è previsto un sistema di incentivazione specifico di tipo collettivo |
| <p>Attività</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Gestisce la vendita diretta di prodotti e servizi dell'intero portafoglio TI con focalizzazione sui VAS a nuovi clienti ingaggiati in tecnica <i>face to face</i> • Assicura lo svolgimento delle attività di post-vendita mediante la propria postazione di lavoro remotizzata |
| <p>Conoscenze</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di vendita • Normative, processi e sistemi commerciali • Reti e sistemi di TLC di base |
| <p>Capacità</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Focalizzazione sul cliente • Disponibilità e naturale propensione alla relazione • Disponibilità a spostarsi all'interno del territorio di competenza • Orientamento al risultato • Flessibilità |

CONSUMER. Sales Consumer Push. Supporto Smart Agent - 4 risorse

| | |
|--|---|
| Macro contesto economico di riferimento | Nell'ambito delle strutture Consumer Sales Push Channel viene creato un pool composto da 4 risorse dedicate alla lavorazione post sales delle pratiche generate dall'attività della forza di vendita indiretta Smart Agent (rete di vendita esterna che potrà vendere anche offerta Telecom) |
| Ambito organizzativo | <ul style="list-style-type: none">• Struttura organizzativa: Consumer. Sales. Push Channel• Prevalenti interfacce interne: Push Channel HQ (ambito Sistemi e Processi)• Prevalenti interfacce esterne: Forza di vendita esterna |
| Informazioni gestionali | <ul style="list-style-type: none">• Livello inquadramentale: fino al 6• Titolo di studio richiesto: Diploma• Turni / orari: orario base• Sedi: 4 Roma (attività effettuata presso sedi interne TI)• Percentuale di solidarietà: 9,23%• Tempo previsto per la riqualificazione: 2 settimane |
| Attività | <ul style="list-style-type: none">• Cura attività di formazione• Assicura lo svolgimento delle attività di supporto e lavorazione post sales |
| Conoscenze | <ul style="list-style-type: none">• Normative e procedure commerciali• Attività di reporting e controllo• Utilizzo sistemi informatici aziendali |
| Capacità | <ul style="list-style-type: none">• Focalizzazione sul cliente• Flessibilità e capacità di relazione con soggetti interni ed esterni all'Azienda• Orientamento al risultato• Pianificazione e organizzazione |

CONSUMER. Sales Consumer. Back Office Commerciale Centralizzato - 13 risorse 4

| | |
|--|--|
| Macro contesto economico di riferimento | <p>Nell'ambito delle strutture Consumer Sales Pull e Push Channel viene creato un back office centralizzato, costituito da un team di addetti dedicati ad attività di lavorazione post sales per il recupero delle "anomalie da sistema" con lo scopo di abbattere i volumi di posizioni giacenti e diminuire il tempo medio di riscontro al cliente.</p> |
| Ambito organizzativo | <ul style="list-style-type: none"> • Struttura organizzativa: Consumer. Sales. Push Channel e Pull Channel Management • Prevalenti interfacce interne: Canale Push, Canale Pull, Negozi sociali, Top Agent Fibra e Flexi Agent • Prevalenti interfacce esterne: non presenti |
| Informazioni gestionali | <ul style="list-style-type: none"> • Livello inquadramento: fino al 6 • Titolo di studio richiesto: Diploma • Turni / orari: orario base • Sedi: 13 HQ Roma (attività effettuata presso sedi interne TI) • Percentuale di solidarietà: 9,23% • Tempo previsto per la riqualificazione: 2 settimane |
| Attività | <ul style="list-style-type: none"> • 3 addetti back office Negozi: gestisce la lavorazione delle posizioni NIP/ULL/ADSL scartate dal sistema provenienti dal canale PULL (Negozi) • 10 addetti Back office PUSH: gestisce la lavorazione delle posizioni NIP scaturenti da ULL in fase di emissione provenienti dai Canali Push |
| Conoscenze | <ul style="list-style-type: none"> • Normative, Sistemi e Processi di commercializzazione • Utilizzo sistemi informatici aziendali |
| Capacità | <ul style="list-style-type: none"> • Focalizzazione sul cliente • Flessibilità e capacità di relazione con soggetti interni ed esterni all'Azienda • Orientamento al risultato • Pianificazione e organizzazione |

| | |
|--|---|
| Macro contesto economico di riferimento | Nell'ambito delle strutture territoriali del Sales Support viene creato un team di assistenza alle vendite e post sales dedicato alla contrattualizzazione di nuovi POINT del canale Master Agent (piccoli punti vendita multibrand) al fine di abilitarli prima possibile alla vendita dell'offerta TIM |
| Ambito organizzativo | <ul style="list-style-type: none"> • Struttura organizzativa: Consumer. Sales. Area Territoriale. Sales Support • Prevalenti interfacce interne: Strutture Sales Territoriali e Sales Management di HQ • Prevalenti interfacce esterne: Responsabili dei POINT (Master Agent) |
| Informazioni gestionali | <ul style="list-style-type: none"> • Livello inquadramentale: liv. fino al 6 • Titolo di studio richiesto: Diploma • Turni/orari: orario base • Sedi: 1 Lombardia, 1 Veneto, 1 Toscana, 1 Campania (attività effettuata presso sedi interne TI) • Percentuale di solidarietà: 9,23% • Tempo previsto per la riqualificazione: 2 settimane |
| Attività | <ul style="list-style-type: none"> • Contrattualizzazione dei nuovi POINT del canale Master Agent • Presidio del processo di apertura e/o migrazione da altri canali dei nuovi POINT, anche mediante visite presso i partner commerciali |
| Conoscenze | <ul style="list-style-type: none"> • Pacchetto office • Predisposizione all'utilizzo di sistemi informatizzati per l'inserimento delle informazioni |
| Capacità | <ul style="list-style-type: none"> • Focalizzazione sul cliente • Flessibilità e capacità di relazione con soggetti interni ed esterni all'Azienda • Orientamento al risultato • Pianificazione e organizzazione |

CONSUMER. Sales Consumer Pull. Promoter GD - 20 risorse

| | |
|---|---|
| Macro contesto economico di riferimento | Nell'ambito di Consumer - Sales Pull Channel - Grande Distribuzione viene avviato un progetto pilota costituito da 20 risorse per presidiare gli <i>store</i> (desk posizionati nelle gallerie dei principali centri commerciali) nei week end. L'attività richiede un continuo e costante contatto diretto con il pubblico |
| Ambito organizzativo | <ul style="list-style-type: none"> • Struttura organizzativa: Consumer. Sales. Area Territoriale. Vendita Grande Distribuzione • Prevalenti interfacce interne: Altre Strutture Sales • Prevalenti interfacce esterne: Addetti e Responsabili Store Grande Distribuzione, Clienti |
| Informazioni gestionali | <ul style="list-style-type: none"> • Livello inquadramento: liv. fino al 6 • Titolo di studio richiesto: Diploma • Turni/orari: orari di apertura Store Grande Distribuzione nei week end e festivi; negli altri giorni fino a completamento dell'orario di lavoro settimanale • Sedi: 1 Liguria, 1 Piemonte, 1 Valle D'Aosta, 5 Lombardia, 1 Emilia Romagna, 1 Friuli Venezia Giulia, 2 Veneto, 1 Marche, 1 Umbria, 1 Toscana, 1 Sardegna, 1 Abruzzo, 1 Campania, 1 Calabria, 1 Sicilia (attività effettuata presso sedi esterne) • Percentuale di solidarietà: 9,23% • Tempo previsto per la riqualificazione: 2 settimane • Per questo ruolo è previsto un sistema di incentivazione specifico di tipo collettivo |
| Attività | <ul style="list-style-type: none"> • Presidio focalizzato su alcune insegne Grande Distribuzione di tipologia Consumer Electronics Specializzata • Ingaggio strutturato ed aggressivo sulla clientela nei punti vendita a più alta pedonabilità |
| Conoscenze | <ul style="list-style-type: none"> • Conoscenza del portafoglio di offerta TI • Conoscenza di base delle tecniche di vendita |
| Capacità | <ul style="list-style-type: none"> • Focalizzazione sul cliente • Flessibilità e capacità di relazione con soggetti interni ed esterni all'Azienda • Orientamento al risultato • Disponibilità a spostarsi all'interno del territorio di competenza • Disponibilità a lavorare nei week end e festivi • Propensione spiccata a lavorare a diretto contatto con il pubblico |

| | |
|---|---|
| <p>Macro contesto economico di riferimento</p> | <p>Nell'ambito delle strutture Consumer Retail di territorio si prevede l'incremento del numero di Store Fixed Specialist, figure dedicate alla formazione degli addetti alla vendita dipendenti dei negozi Franchisee, Multibrand, 4G, Grande Distribuzione. Attraverso la propria presenza nei punti di vendita distribuiti sul territorio, gli Store Fixed Specialist assicurano la corretta proposizione dell'offerta commerciale soprattutto di telefonia fissa e contenuti (NIP/ULL, ADSL, Cubo) all'interno della catena distributiva Retail.</p> |
| <p>Ambito organizzativo</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Struttura organizzativa: Consumer. Sales. Area Territoriale. Vendita Retail • Prevalenti interfacce interne: Altre Strutture Sales • Prevalenti interfacce esterne: Addetti e Responsabili punti di vendita |
| <p>Informazioni gestionali</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Livello inquadramentale: liv. fino al 7Q • Titolo di studio richiesto: Diploma • Turni/orari: orario base con disponibilità a lavorare anche il sabato • Sedi: 1 Liguria, 3 Lombardia, 1 Emilia Romagna, 2 Friuli Venezia Giulia, 1 Trentino Alto Adige, 2 Veneto, 3 Lazio, 1 Marche, 4 Campania, 1 Puglia e Basilicata (attività effettuata presso sedi esterne) • Percentuale di solidarietà: 9,23% • Tempo previsto per la riqualificazione: 2 settimane • Per questo ruolo è previsto un sistema di incentivazione specifico di tipo collettivo |
| <p>Attività</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Cura la formazione e l'aggiornamento del personale del punto vendita in merito all'offerta TI Fisso e contenuti • Cura la corretta esposizione di vetrofanie, folderistica e materiale promozionale • Verifica il corretto funzionamento dei processi di competenza segnalando eventuali criticità • Fornisce lo stato di avanzamento degli obiettivi commerciali di competenza • Collabora al monitoraggio della qualità della commercializzazione |
| <p>Conoscenze</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Portafoglio di offerta TI • Conoscenza di base delle tecniche di vendita |
| <p>Capacità</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Focalizzazione sul cliente • Orientamento al risultato • Disponibilità e naturale propensione alla relazione • Predisposizione al Tutoring • Disponibilità a spostarsi all'interno del territorio di competenza • Flessibilità orario |

| | |
|---|---|
| <p>Macro contesto economico di riferimento</p> | <p>Nell'ambito delle strutture Consumer Retail di territorio si prevede l'incremento del numero dei Web Personal Trainer, figura dedicata a far evolvere la cultura tecnologica e a stimolare l'alfabetizzazione informatica degli addetti al punto di vendita e dei clienti in termini di Customer Experience. Attraverso la propria presenza nei punti di vendita distribuiti sul territorio, i WPT supportano i Franchisee nel raggiungere gli obiettivi quali/quantitativi di vendita legati alle offerte commerciali sui prodotti/servizi innovativi.</p> |
| <p>Ambito organizzativo</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Struttura organizzativa: Consumer. Sales. Area Territoriale. Vendita Retail • Prevalenti interfacce interne: Altre Strutture Sales • Prevalenti interfacce esterne: Addetti e Responsabili franchisee |
| <p>Informazioni gestionali</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Livello inquadramentale: liv. fino al 7Q • Titolo di studio richiesto: Diploma • Turni /orari: orario base con disponibilità a lavorare anche il sabato • Sedi: 1 Friuli, 1 Trentino Alto Adige, 1 Umbria, 1 Sardegna, 2 Toscana, 4 Campania, 1 Calabria, 3 Puglia e Basilicata (attività effettuata presso sedi esterne) • Percentuale di solidarietà: 9,23% • Tempo previsto per la riqualificazione: 2 settimane • Per questo ruolo è previsto un sistema di incentivazione specifico di tipo collettivo |
| <p>Attività</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Fornisce adeguato supporto formativo/informativo al cliente e lo consiglia sui prodotti/servizi innovativi favorendone la vendita, promuovendo le tecnologie internet ed illustrando vantaggi e benefici nell'utilizzo degli Smartphone. • Organizza e gestisce le demo prodotto/servizio stimolando la Customer Experience con l'ausilio dei terminali a disposizione. • Supporta il «Post Vendita» curando le esigenze tecnologiche dei Clienti eventualmente anche tramite focus group e workshop. |
| <p>Conoscenze</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Portafoglio di offerta e device TI e competitor • Conoscenza di base delle tecniche di vendita • Conoscenze tecnologiche e di sistemi |
| <p>Capacità</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Propensione all'utilizzo di nuovi strumenti tecnologici (device, servizi, contenuti, apps etc...) • Focalizzazione sul cliente • Disponibilità e naturale propensione alla relazione • Disponibilità a spostarsi all'interno del territorio di competenza • Flessibilità orario • Orientamento al risultato |

CONSUMER. Sales Consumer Pull. Sales Representative GD - 8 risorse

| | |
|---|--|
| Macro contesto economico di riferimento | <p>Nell'ambito della Consumer - Sales Pull Channel - Grande Distribuzione di territorio si prevede l'incremento del numero dei Sales Representative, figure dedicate a garantire direttamente sia l'attività promozionale sia l'attività di vendita di tutto il portafoglio offerte TI (mobile, fisso e contenuti) verso i clienti. Attraverso la propria presenza nei punti di vendita distribuiti sul territorio, i Sales Representative favoriscono l'incremento delle acquisizioni lorde del canale Grande Distribuzione.</p> |
| Ambito organizzativo | <ul style="list-style-type: none"> • Struttura organizzativa: Consumer. Sales. Area Territoriale. Vendita Grande Distribuzione • Prevalenti interfacce interne: Altre Strutture Sales • Prevalenti interfacce esterne: Addetti e Responsabili Store Grande Distribuzione |
| Informazioni gestionali | <ul style="list-style-type: none"> • Livello inquadramentale: liv. fino al 7Q • Titolo di studio richiesto: Diploma • Turni /orari: compatibile con gli orari di apertura Store Grande Distribuzione e disponibilità a lavorare anche il sabato • Sedi: 1 Piemonte, 1 Lombardia, 1 Emilia Romagna, 2 Veneto, 1 Marche, 1 Campania, 1 Sicilia, (attività effettuata presso sedi esterne) • Percentuale di solidarietà: 9,23% • Tempo previsto per la riqualificazione: 2 settimane • Per questo ruolo è previsto un sistema di incentivazione specifico di tipo collettivo |
| Attività | <ul style="list-style-type: none"> • Gestisce, quando presente nei punti di vendita, le trattative commerciali con i clienti finali garantendo il corretto utilizzo delle procedure e dei sistemi commerciali TI • Cura la corretta esposizione di vetrofanie, folderistica e materiale promozionale • Verifica il corretto funzionamento dei processi di competenza segnalando eventuali criticità • Cura la formazione e l'aggiornamento del personale del punto vendita in merito all'offerta TI • Fornisce lo stato di avanzamento degli obiettivi commerciali di competenza • Collabora al monitoraggio della qualità della commercializzazione |
| Conoscenze | <ul style="list-style-type: none"> • Portafoglio di offerta TI • Conoscenza di base delle tecniche di vendita |
| Capacità | <ul style="list-style-type: none"> • Focalizzazione sul cliente • Disponibilità e naturale propensione alla relazione • Disponibilità a spostarsi all'interno del territorio di competenza • Orientamento al risultato • Predisposizione al Tutoring |

| | |
|---|---|
| <p>Macro contesto economico di riferimento</p> | <p>Nell'ambito della funzione Consumer Social Network viene creato un team con la finalità di favorire:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la crescita della Social Base e il mantenimento della leadership assoluta di TI rispetto ai competitor • la gestione del Social Caring • l'engagement della Social Base |
| <p>Ambito organizzativo</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Struttura organizzativa: Consumer. Social Network • Prevalenti interfacce interne: Communication, Marketing, CRC/Digital Caring, Media, Innovation • Prevalenti interfacce esterne: Social Base, Digital Influencer, Content Provider, Developers |
| <p>Informazioni gestionali</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Livello inquadramentale: fino al livello 7Q • Titolo di studio richiesto: preferibile Laurea • Turni /orari: turnazione settimanale (inclusi week end e festivi) con presidio orario 8-24 • Sedi: 15 HQ Roma (attività effettuata presso sedi interne TI) • Percentuale di solidarietà: 9,23% • Tempo previsto per la riqualificazione: 3 mesi |
| <p>Attività</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Svolge attività di gestione dei presidi sui social media e sui blog della funzione Consumer e del brand Impresa Semplice • Cura crescita, engagement, viralità, conversione, efficacia dei presidi Telcom Italia social • Contribuisce a mantenere e consolidare il trust verso i brand commerciali TI, le offerte e le attività di comunicazione e relazione con il cliente e con i prospect • Produce e pianifica Social Content (inclusa la creazione grafica) coerenti con le attività |
| <p>Conoscenze</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Internet e Digital Marketing, con particolare riferimento ai social media • Conoscenza ed utilizzo personale dei principali social network (Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube, FourSquare, Google+, Instagram, altri) • Conoscenze applicative • Art Direction, Digital Grafic Design e applicativi correlati (preferenziale) • Buona conoscenza della lingua inglese parlata e scritta <p>L'azienda sosterrà lo sviluppo delle conoscenze necessarie alle nuove attività con un mirato e personalizzato programma di formazione</p> |
| <p>Capacità</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilità e naturale propensione al lavoro di gruppo • Flessibilità e capacità di relazione con soggetti interni ed esterni all'Azienda • Programmazione e organizzazione e ottime doti comunicative e relazionali • Orientamento al Cliente |

PATHNET. Web & Application Services.

PROGETTISTA - 9 risorse

| | |
|---|--|
| Macro contesto economico di riferimento | PATHNET SpA, Società del Gruppo Telecom Italia che, tra l'altro, sviluppa e gestisce Web & Mobile Applications Services e soluzioni integrate multicanali per Customer Care evoluti (Innovative Customer Interaction Services) per la Clientela Business di Telecom Italia. La Società, inoltre, garantisce la gestione operativa della convenzione Sistema Pubblico di Connettività (SPC) per i servizi di connettività, sicurezza e hosting rivolti alla Pubblica Amministrazione. |
| Ambito organizzativo | <ul style="list-style-type: none"> • Struttura organizzativa: Web & Application Services • Prevalenti interfacce interne: gruppi di lavoro interni, strutture di marketing e tecnologia • Prevalenti interfacce esterne: Cliente (pubblica amministrazione e privato) |
| Informazioni gestionali | <ul style="list-style-type: none"> • Livello inquadramentale: 7 / 7Q • Titolo di studio richiesto: Laurea in discipline tecnico/scientifiche o cultura equivalente • Turni / orari: base • Sedi: Roma Via C.Colombo 142 (uffici Telecom; eventuali trasferte presso cliente) • Percentuale di solidarietà: - • Mesi previsti per la riqualificazione: 3 |
| Attività | <ul style="list-style-type: none"> • Definisce i progetti Web e Applications Mobile con il Cliente, ne stabilisce i costi e pianifica le fasi di realizzazione e il rispetto dei tempi. Nel piano di progetto individua le aree di rischio e propone soluzioni tecniche ed organizzative per il loro monitoraggio e la loro gestione. |
| Conoscenze | <ul style="list-style-type: none"> • Architetture dei sistemi informativi Web • Project Management • Linguaggi di programmazione • Lingua Inglese di livello tecnico <p>L'azienda sosterrà lo sviluppo delle conoscenze necessarie alle nuove attività con un mirato e personalizzato programma di formazione</p> |
| Capacità | <ul style="list-style-type: none"> • Coordinamento gruppi di lavoro • Problem solving e decision making • Motivazione all'apprendimento |

| | |
|--|--|
| Macro contesto economico di riferimento | PATHNET SpA, Società del Gruppo Telecom Italia che, tra l'altro, sviluppa e gestisce Web & Mobile Applications Services e soluzioni integrate multicanali per Customer Care evoluti (Innovative Customer Interaction Services) per la Clientela Business di Telecom Italia. La Società, inoltre, garantisce la gestione operativa della convenzione Sistema Pubblico di Connettività (SPC) per i servizi di connettività, sicurezza e hosting rivolti alla Pubblica Amministrazione. |
| Ambito organizzativo | <ul style="list-style-type: none"> • Struttura organizzativa: Web & Application Services • Prevalenti interfacce interne: gruppi di lavoro interni, progettisti e tecnologia • Prevalenti interfacce esterne: Cliente (pubblica amministrazione e privato) |
| Informazioni gestionali | <ul style="list-style-type: none"> • Livello inquadramento: 5 / 6 / 7 • Titolo di studio richiesto: Laurea in discipline tecnico/scientifiche o cultura equivalente/Diploma Tecnico • Turni / orari: base • Sedi: Roma Via C.Colombo 142 (uffici Telecom; eventuali trasferte presso cliente) • Percentuale di solidarietà: - • Mesi previsti per la riqualificazione: 6-10 |
| Attività | <ul style="list-style-type: none"> • Analizza, realizza ed effettua test di soluzioni tecniche in ambito Web e Applications Mobile. |
| Conoscenze | <ul style="list-style-type: none"> • Architetture dei sistemi informativi con particolare riferimento al Web • Principali linguaggi di programmazione • Metodologia Unified Modeling Language • Database e Content Management System • Lingua Inglese di livello tecnico L'azienda sosterrà lo sviluppo delle conoscenze necessarie alle nuove attività con un mirato e personalizzato programma di formazione |
| Capacità | <ul style="list-style-type: none"> • Leadership, comunicazione e lavoro di gruppo • Motivazione all'apprendimento • Orientamento al risultato • Problem Solving |

PATHNET. Web & Application Services BUSINESS INTELLIGENCE - 9 risorse

4

| | |
|---|--|
| Macro contesto economico di riferimento | PATHNET SpA, Società del Gruppo Telecom Italia che, tra l'altro, sviluppa e gestisce Web & Mobile Applications Services e soluzioni integrate multicanali per Customer Care evoluti (Innovative Customer Interaction Services) per la Clientela Business di Telecom Italia. La Società, inoltre, garantisce la gestione operativa della convenzione Sistema Pubblico di Connettività (SPC) per i servizi di connettività, sicurezza e hosting rivolti alla Pubblica Amministrazione. |
| Ambito organizzativo | <ul style="list-style-type: none"> • Struttura organizzativa: Web & Application Services • Prevalenti interfacce interne: gruppi di lavoro interni, progettisti e tecnologia • Prevalenti interfacce esterne: Cliente (pubblica amministrazione e privato) |
| Informazioni gestionali | <ul style="list-style-type: none"> • Livello inquadramentale: 5 / 6 • Titolo di studio richiesto: Laurea in statistica/matematica o in discipline tecnico/scientifiche • Turni / orari: base • Sedi: Roma, Via C.Colombo 142 (uffici Telecom) • Percentuale di solidarietà: - • Mesi previsti per la riqualificazione: 4 - 6 |
| Attività | <ul style="list-style-type: none"> • Analizza processi, requisiti e dati del cliente; suggerisce e progetta soluzioni di Business Intelligence specifiche/evolute per le esigenze del cliente. |
| Conoscenze | <ul style="list-style-type: none"> • Metodologie e architetture dei sistemi informativi di BI • Office Automation • Lingua Inglese di livello tecnico <p>L'azienda sosterrà lo sviluppo delle conoscenze necessarie alle nuove attività con un mirato e personalizzato programma di formazione</p> |
| Capacità | <ul style="list-style-type: none"> • Problem solving • Motivazione all'apprendimento |

| | |
|--|--|
| Macro contesto economico di riferimento | PATHNET SpA, Società del Gruppo Telecom Italia che, tra l'altro, sviluppa e gestisce Web & Mobile Applications Services e soluzioni integrate multicanali per Customer Care evoluti (Innovative Customer Interaction Services) per la Clientela Business di Telecom Italia. La Società, inoltre, garantisce la gestione operativa della convenzione Sistema Pubblico di Connettività (SPC) per i servizi di connettività, sicurezza e hosting rivolti alla Pubblica Amministrazione. |
| Ambito organizzativo | <ul style="list-style-type: none"> • Struttura organizzativa: Web & Application Services • Prevalenti interfacce interne: gruppi di lavoro interni, progettisti e tecnologia • Prevalenti interfacce esterne: Cliente (pubblica amministrazione e privato) |
| Informazioni gestionali | <ul style="list-style-type: none"> • Livello inquadramentale: 6 / 7 • Titolo di studio richiesto: Laurea/Diploma in discipline tecnico/scientifiche o cultura equivalente • Turni / orari: base • Sedi: Roma Via C.Colombo 142 (uffici Telecom; eventuali trasferte presso cliente) • Percentuale di solidarietà: - • Mesi previsti per la riqualificazione: 10 |
| Attività | <ul style="list-style-type: none"> • Definisce il disegno dell'interfaccia Utente sui diversi dispositivi (Web, Mobile) sulla base delle esigenze del cliente. |
| Conoscenze | <ul style="list-style-type: none"> • Principali sistemi operativi per pc e apparati mobili • Linguaggi di programmazione WEB (javascript, html) • Lingua inglese di livello tecnico L'azienda sosterrà lo sviluppo delle conoscenze necessarie alle nuove attività con un mirato e personalizzato programma di formazione |
| Capacità | <ul style="list-style-type: none"> • Leadership, comunicazione e lavoro di gruppo • Motivazione all'apprendimento • Creatività |

PATHNET. Multichannel Customer Interaction SERVICE MANAGER - 2 risorse

| | |
|---|--|
| Macro contesto economico di riferimento | PATHNET SpA, Società del Gruppo Telecom Italia che, tra l'altro, sviluppa e gestisce Web & Mobile Applications Services e soluzioni integrate multicanali per Customer Care evoluti (Innovative Customer Interaction Services) per la Clientela Business di Telecom Italia. La Società, inoltre, garantisce la gestione operativa della convenzione Sistema Pubblico di Connettività (SPC) per i servizi di connettività, sicurezza e hosting rivolti alla Pubblica Amministrazione. |
| Ambito organizzativo | <ul style="list-style-type: none"> • Struttura organizzativa: ICT Managed Services • Prevalenti interfacce interne: gruppi di lavoro interni, strutture di delivery e assurance • Prevalenti interfacce esterne: Cliente (pubblica amministrazione e privato) |
| Informazioni gestionali | <ul style="list-style-type: none"> • Livello inquadramentale: 6 • Titolo di studio richiesto: Laurea in discipline tecnico/scientifiche o cultura equivalente • Turni / orari: base • Sedi: Roma Via di Tor Pagnotta 68 (uffici Telecom; eventuali trasferte presso cliente) • Percentuale di solidarietà: - • Mesi previsti per la riqualificazione: 3 |
| Attività | <ul style="list-style-type: none"> • Assicura alle strutture di Delivery ed Assurance la fruibilità dei dati di gestione • Verifica il corretto dimensionamento dei servizi e delle infrastrutture • Sovrintende e partecipa ai processi di Service delivery, Change Management, SLA management . |
| Conoscenze | <ul style="list-style-type: none"> • Analisi/Elaborazione dati statistici/quali-quantitativi • Processi ITIL • Sistemi di SLA management <p>L'azienda sosterrà lo sviluppo delle conoscenze necessarie alle nuove attività con un mirato e personalizzato programma di formazione</p> |
| Capacità | <ul style="list-style-type: none"> • Gestione del cliente • Problem solving e decision making • Motivazione all'apprendimento |

PATHNET. Multichannel Customer Interaction ADVANCED HELP DESK AGENT - 32 risorse

4

| | |
|---|--|
| Macro contesto economico di riferimento | PATHNET SpA, Società del Gruppo Telecom Italia che, tra l'altro, sviluppa e gestisce Web & Mobile Applications Services e soluzioni integrate multicanali per Customer Care evoluti (Innovative Customer Interaction Services) per la Clientela Business di Telecom Italia. La Società, inoltre, garantisce la gestione operativa della convenzione Sistema Pubblico di Connettività (SPC) per i servizi di connettività, sicurezza e hosting rivolti alla Pubblica Amministrazione. |
| Ambito organizzativo | <ul style="list-style-type: none"> • Struttura organizzativa: ICT Managed Services • Prevalenti interfacce interne: gruppi di lavoro interni • Prevalenti interfacce esterne: Cliente (pubblica amministrazione) |
| Informazioni gestionali | <ul style="list-style-type: none"> • Livello inquadramento: 5 • Titolo di studio richiesto: Diploma in discipline tecnico/scientifiche o cultura equivalente • Turni / orari: turni • Sedi: Roma (attività effettuata presso uffici Telecom) • Percentuale di solidarietà: - • Mesi previsti per la riqualificazione: 3 |
| Attività | <ul style="list-style-type: none"> • Gestisce le richieste di servizio del Cliente fino alla risoluzione avvalendosi delle modalità di relazione multicanale previste (mail, telefonici, web, social ecc..) • Utilizza ed aggiorna la knowledge base • Interagisce con i sistemi di analisi semantica per la predisposizione delle risposte da fornire |
| Conoscenze | <ul style="list-style-type: none"> • Office Automation, CRM • Gestione banche dati <p>L'azienda sosterrà lo sviluppo delle conoscenze necessarie alle nuove attività con un mirato e personalizzato programma di formazione</p> |
| Capacità | <ul style="list-style-type: none"> • Gestione del cliente • Problem solving • Doti relazionali • Motivazione all'apprendimento |

PATHNET. Multichannel Customer Interaction

PROGETTISTA - 10 risorse

4

| | |
|---|--|
| Macro contesto economico di riferimento | PATHNET SpA, Società del Gruppo Telecom Italia che, tra l'altro, sviluppa e gestisce Web & Mobile Applications Services e soluzioni integrate multicanali per Customer Care evoluti (Innovative Customer Interaction Services) per la Clientela Business di Telecom Italia. La Società, inoltre, garantisce la gestione operativa della convenzione Sistema Pubblico di Connettività (SPC) per i servizi di connettività, sicurezza e hosting rivolti alla Pubblica Amministrazione. |
| Ambito organizzativo | <ul style="list-style-type: none"> • Struttura organizzativa: ICT Managed Services • Prevalenti interfacce interne: gruppi di lavoro interni, strutture di marketing e tecnologia • Prevalenti interfacce esterne: Cliente (pubblica amministrazione e privato) |
| Informazioni gestionali | <ul style="list-style-type: none"> • Livello inquadramentale: 7 / 7Q • Titolo di studio richiesto: Laurea in discipline tecnico/scientifiche • Turni / orari: base • Sedi: Roma, Via di Tor Pagnotta 68 (uffici Telecom; eventuali trasferte presso cliente) • Percentuale di solidarietà: - • Mesi previsti per la riqualificazione: 3 |
| Attività | <ul style="list-style-type: none"> • Definisce il progetto con il Cliente, ne stabilisce i costi, pianifica le fasi di realizzazione e il rispetto dei tempi. Nel piano di progetto individua le aree di rischio e propone soluzioni tecniche ed organizzative per il loro monitoraggio e la loro gestione. |
| Conoscenze | <ul style="list-style-type: none"> • Office Automation • Linee guida ITIL • Project Management • Lingua inglese di livello tecnico <p>L'azienda sosterrà lo sviluppo delle conoscenze necessarie alle nuove attività con un mirato e personalizzato programma di formazione</p> |
| Capacità | <ul style="list-style-type: none"> • Coordinamento gruppi di lavoro • Problem solving e decision making • Motivazione all'apprendimento |

NATIONAL WHOLESALE SERVICES. Wholesale Service Innovation & Consulting 4

-14 risorse

| | |
|---|---|
| Macro contesto economico di riferimento | National Wholesale Services (NWS) opera in un contesto di forte competitività sia sul mercato nazionale che su quello internazionale. In particolare NWS è chiamata a sviluppare il proprio business attraverso l'innovazione, la definizione dell'offerta e la commercializzazione di prodotti e servizi rivolti agli altri operatori di TLC (cosiddetti OLO - Other Licenced Operators) che operano sullo stesso mercato di riferimento di Telecom Italia. Si ha quindi a che fare, fra gli altri, con clienti del calibro di Vodafone, Wind, H3G, in un contesto regolamentato dall'AGCOM (Autorità per la Garanzia nelle Comunicazioni) |
| Ambito organizzativo | <ul style="list-style-type: none"> • Struttura organizzativa: Wholesale Service Innovation & Consulting • Prevalenti interfacce interne: funzioni NWS, Telecom Italia Information Technology, Technology • Prevalenti interfacce esterne: Clientela OLO |
| Informazioni gestionali | <ul style="list-style-type: none"> • Livello inquadramentale: 6/7/7Q • Titolo di studio richiesto: Diploma tecnico/Laurea tecnica • Turni / orari: orario base • Sede: Roma (sede Telecom - Via di Val Cannuta 182) • Percentuale di solidarietà: 9,23% • Mesi previsti per la riqualificazione: 5 |
| Attività | Le posizioni sono destinate alla gestione del portale web di NWS, all'attività di collaudo utente dei sistemi informatici della funzione, alla predisposizione delle piattaforme commerciali ed al supporto ai clienti per l'ottimale utilizzo delle stesse |
| Conoscenze | <ul style="list-style-type: none"> • Conoscenze informatiche • Conoscenze Project management • Gestione banche dati <p>L'azienda sosterrà lo sviluppo delle conoscenze necessarie alle nuove attività con un mirato e personalizzato programma di formazione</p> |
| Capacità | <ul style="list-style-type: none"> • Collaborazione e integrazione • Orientamento al risultato • Focalizzazione sul risultato • Motivazione all'apprendimento |

| | |
|---|--|
| <p>Macro contesto economico di riferimento</p> | <p>National Wholesale Services (NWS) opera in un contesto di forte competitività sia sul mercato nazionale che su quello internazionale. In particolare NWS è chiamata a sviluppare il proprio business attraverso l'innovazione, la definizione dell'offerta e la commercializzazione di prodotti e servizi rivolti agli altri operatori di TLC (cosiddetti OLO - Other Licenced Operators) che operano sullo stesso mercato di riferimento di Telecom Italia. Si ha quindi a che fare, fra gli altri, con clienti del calibro di Vodafone, Wind, H3G, in un contesto regolamentato dall'AGCOM (Autorità per la Garanzia nelle Comunicazioni)</p> |
| <p>Ambito organizzativo</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Struttura organizzativa: Operations & Caring • Prevalenti interfacce interne: funzioni NWS, Telecom Italia Information Technology, Technology , Administration Finance & Control, Public & Regulatory Affairs, Legal Affairs • Prevalenti interfacce esterne: Clientela OLO |
| <p>Informazioni gestionali</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Livello inquadramentale: 5/6/7 • Titolo di studio richiesto: Diploma tecnico/Laurea tecnica • Turni / orari: orario base • Sede: Roma (sede Telecom - Via di Val Cannuta 182) • Percentuale di solidarietà: 9,23% • Mesi previsti per la riqualificazione: 3/5/8/10 |
| <p>Attività</p> | <p>Le posizioni destinate alla valorizzazione economica dei servizi NWS, ad attività di consuntivazione e reporting direzionale ed alla gestione complessiva del cliente su aspetti amministrativi, del credito, del provisioning e del caring</p> |
| <p>Conoscenze</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Sistemi di office automation • Principali linguaggi di programmazione • SAP • Per alcuni dei profili è utile la conoscenza della lingua inglese <p>L'azienda sosterrà lo sviluppo delle conoscenze necessarie alle nuove attività con un mirato e personalizzato programma di formazione</p> |
| <p>Capacità</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Collaborazione e integrazione • Orientamento al risultato • Focalizzazione sul risultato • Motivazione all'apprendimento |