



Visión General

En S1 trabajamos todos los días para facilitar la conexión entre personas y empresas desarrollando tecnología de punta. Creemos que para que cada persona se comprometa al máximo debe disfrutar lo que hace y hacer lo que le gusta. Por eso creamos nuestra propia fórmula, con equipos flexibles y estructuras horizontales, donde cada integrante pueda demostrar su mejor versión. En S1 somos más que equipos de trabajo, somos una familia.

Nuestra plataforma compite contra las mejores empresas del mercado, y como Ejecutivo de Customer Experience tendrás el desafío de cuidar de lo más preciado, nuestros clientes. Al mismo tiempo, conocerás nuestras soluciones desde adentro y serás experto en ellas. Estamos buscando una persona que pueda atender los requerimientos, consultas y dudas de nuestros clientes, de manera bilingüe (Español – Inglés), apasionado por la tecnología y con buenas habilidades interpersonales.

Nombre del puesto: **Customer Experience Analyst English - Spanish**

Reporta a: **Customer Experience Manager**

Ubicación: **Semi Remota durante pandemia, posteriormente asistencia a la oficina 2 – 3 veces por semana.**

Objetivo principal de la posición

Entregar una esmerada atención multicanal a los clientes de S1Gateway que se contacten requiriendo asesoramiento acerca de funcionalidades de la plataforma, información sobre nuevas features, asistencia ante algún problema específico u otro motivo de consulta. Cada vez que un cliente se comunica es una oportunidad para demostrar la excelencia en el servicio.

Responsabilidades:

- Atender los diferentes canales de contacto con el cliente (eMail, Webchat, Teléfono, etc.), de acuerdo a los tiempos de respuesta previstos para cada uno.
- Registrar en la plataforma las interacciones con los clientes y gestionar el seguimiento y resolución de los casos abiertos por estas.
- Seguir todos los procesos de troubleshooting.
- Evaluar cada caso particular y decidir la respuesta a otorgar al cliente o bien la derivación del mismo a otras áreas de la empresa.
- Realizar junto con el equipo, tareas acotadas de testeo y control de calidad de la plataforma.
- Reportar solicitudes especiales de los clientes y/o oportunidades de mejora de la plataforma.

**Requisitos:**

- Educación mínima: Licenciatura Informática, TI , o afín
- Escolaridad: Bachillerato tecnológico o Ingeniería en el ramo de tecnología
- Inglés avanzado
- Capacidad para relacionarse con empresas de primer nivel
- Excelente redacción propia y facilidad para la expresión escrita y oral en diferentes formatos (E-mail, chat, tuits)
- Estar al tanto de la evolución de la industria en cuanto a canales digitales, inteligencia artificial, automatizaciones y Bots.
- Manejo de Excel.
- Sexo, edad, etc, indistinto.
- Proactividad orientada al cliente y a la optimización continua de los procesos de atención.
- Predisposición para el trabajo colaborativo presencial o virtual.
- Conocimiento del funcionamiento de las Redes Sociales
- Actitud servicial y autónoma en la resolución de problemas.

Deseado:

- Experiencia comprobable en las tareas mencionadas.
- Experiencia en el sector de Contact Centers. Conocer el negocio y cuales son los drivers y KPIs fundamentales de una operación de contact centers.