



## 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 por eso buscamos al mejor talento del mercado. Como **Knowledge Management Specialist** serás responsable de gestionar el conocimiento dentro y fuera de S1.

Nombre del puesto: **Knowledge Management Specialist**

Reporta a: **Knowledge Management Manager**

Ubicación: **Remota durante la pandemia, posteriormente, asistencia a la oficina de City Bell de forma periódica (1 o 2 veces por semana) y viajes al exterior esporádicos.**

## Objetivo principal de la posición

Garantizar que todo el conocimiento de S1 esté al alcance de las personas que lo necesitan (clientes, representantes de Customer Experience, Comerciales, Trainers, etc) y desarrollar las mejores formas de compartirlo

### Responsabilidades:

- Ayudar a planificar el mejor modo de enseñar procesos complejos a nuestros equipos y los de nuestros clientes
- Generar materiales innovadores con excelente redacción y diseño para facilitar el aprendizaje, a partir de la documentación de conocimientos de diversas fuentes
- Coordinar la curaduría de contenidos, rediseñar los procesos de actualización de contenido y fomentar un ecosistema de aprendizaje digital
- Capacitar a equipos internos y a clientes externos de modo didáctico, construyendo e implementando KPIs para medir el impacto

### Requisitos:

- Lic. en Comunicación Social, Educación o afines
- Inglés bilingüe
- Experiencia en roles similares
- Excelente redacción y habilidades Interpersonales
- Experiencia en uso y configuración de herramientas a fines (CMS y LMS), deseado

**Deseado:**

- Experiencia en el sector de Contact Centers (conocer el negocio, drivers y KPIs); conocer canales digitales, redes sociales, IA, y tendencias de CX
- Pasión (o curiosidad) por la tecnología
- Capacidad para relacionarse con empresas de primer nivel y trabajar en equipo
- Proactividad orientada al cliente y la optimización continua de procesos, actitud servicial, autonomía en la resolución de problemas
- Predisposición para el trabajo colaborativo presencial o virtual
- Uso de Microsoft Office Suite, Google Suite, Herramientas de Diseño y Redes Sociales