



PUESTO EXTERNO

ANALISTA DE CONTROL DE RECURSOS DE CENTROS DE ATENCIÓN

ROOSEVELT 1515

Preparación Académica: Bachillerato o el equivalente evaluado en preparación académica y/o experiencia en funciones de servicio al cliente.

Experiencia: Tres (3) años de experiencia en funciones de servicio al cliente telefónico; utilizando los sistemas de información para proveer los mismos.

Conocimientos y Habilidades: Conocimiento de las aplicaciones “Microsoft Word y Excel”. Habilidad para establecer relaciones positivas con compañeros y otros grupos de trabajo. Habilidad para efectuar cálculos matemáticos. Habilidad analítica. Dominio amplio del idioma español. Dominio razonable del idioma inglés. Aprobar los exámenes administrados por el Departamento de Recursos Humanos.

Condiciones: Disponibilidad para trasladarse a otras áreas geográficas y dependencias de la Compañía en el desempeño de sus funciones y pernoctar durante el desarrollo de proyectos o actividades especiales que así lo ameriten; trabajar fuera de horas regulares, fines de semana y días feriados; y viajar fuera de Puerto Rico con el propósito de tomar adiestramientos o atender asuntos oficiales.

Resumen de las funciones: Monitoriza las operaciones de los centros de atención, principalmente la adhesión a los turnos y el balanceo en términos del nivel de servicio y las llamadas en espera. Prepara estimados y pronósticos de recursos de acuerdo con fórmulas establecidas. Identifica tendencias y prepara itinerarios de trabajo del personal (“forecast scheduling”). Realiza ajustes de acuerdo con las variaciones, fluctuaciones, tendencias observadas y necesidades del servicio. Realiza todas las actividades conducentes a la preparación de informes, recopilación de información, y provisión de datos estadísticos a la gerencia para ser utilizados en el estudio de los índices de productividad, la evaluación de los resultados de servicio, el establecimiento de objetivos, la determinación de responsabilidades, la coordinación y distribución del trabajo y el desarrollo de estrategias en beneficio de los clientes.

Cómo solicitar: Las personas interesadas deben someter resume con el título de cada puesto ocupado, relación de tareas realizadas, fecha de incumbencia (día, mes y año) y si era a tiempo completo o parcial. **Al enviar su resume deberá hacer referencia al puesto en el cual está interesado. No se aceptarán llamadas telefónicas.** Los documentos podrán enviarse a través de las siguientes direcciones o por fax:

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

P.O. Box 360998

San Juan, PR 00936-0998

recursoshumanosclaro@claropr.com

Fax: (787)792-4146

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

SOMOS UN PATRONO CON IGUALDAD DE OPORTUNIDADES EN EL EMPLEO Y TOMAMOS ACCION AFIRMATIVA PARA RECLUTAR A MUJERES, VETERANOS PROTEGIDOS Y PERSONAS CON IMPEDIMENTOS.

PATRONO LIBRE DE DROGAS.