

IL TUO FUTURO NEL NOSTRO. IL TUO TALENTO PER I NOSTRI VALORI!

Vuoi entrare a far parte della Società garante della fede pubblica in Italia ed essere protagonista di importanti progetti per la trasformazione digitale del Paese?

Siamo alla ricerca di risorse altamente motivate, proattive, dotate di una forte passione, integrità e che condividano la nostra mission ed i nostri valori.

Ci impegniamo a creare un ambiente sicuro e inclusivo, basato sul rispetto reciproco e sulla valorizzazione delle diversità, offrendo pari opportunità di lavoro a tutti i candidati qualificati.

CHI SIAMO?

Siamo una realtà industriale e tecnologica unica, poliedrica ed in continua evoluzione. Racchiudendo tradizione ed innovazione, progettiamo, sviluppiamo e realizziamo prodotti di sicurezza e soluzioni tecnologiche integrate a tutela della fede pubblica, a supporto dello Stato, delle Imprese e dei Cittadini.

4 siti produttivi, oltre 1.700 dipendenti, l'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato (IPZS) sviluppa soluzioni per l'identità digitale dei cittadini italiani e crea prodotti per la sicurezza, l'anticontraffazione, la tutela della salute e del Made in Italy.

CHI CERCHIAMO?

N. 2 Operatori di Call Center

DI COSA TI OCCUPERAI?

Nel team di riferimento ti occuperai del supporto tecnico e commerciale a clienti attuali e potenziali di IPZS e dell'assistenza ai cittadini inerente la carta di identità elettronica e il suo utilizzo come identità digitale.

In particolare, sarai coinvolto/a nelle seguenti attività:

- Gestione quotidiana delle richieste dei clienti e dei cittadini tramite telefono, e-mail e piattaforme digitali;
- Presa in carico, tracciamento e risoluzione di segnalazioni, reclami e richieste di assistenza;
- Supporto alla clientela nella fase pre e post vendita, assicurando chiarezza, tempestività e precisione nelle risposte;

ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO S.p.A.

Società per azioni con socio unico - Capitale sociale € 340.000.000 i.v.

Partita I.V.A. n. 00880711007 - Codice fiscale e R.I. 00399810589 - R.E.A. 86629

Sede legale: via Salaria, 691 - 00138 Roma - tel. 0685081 - protocollo@pec.ipzs.it - fax 0685082517/2626 - N. Verde 800864035

Società con Sistemi di Gestione Certificati UNI EN ISO 0001 UNI ISO 45001 UNI EN ISO 9001 UNI EN CEI ISO/IEC 27001, UNI CEI ISO/IEC 20000-1, ISO 14298, UNI CEI EN 50518
www.ipzs.it

- Coordinamento con i reparti interni (commerciale, amministrativo, tecnico) per la gestione efficiente delle richieste;
- Monitoraggio dei livelli di servizio (SLA), aggiornamento dei ticket e produzione di reportistiche periodiche;
- Disegno e aggiornamento dei flussi operativi e dei modelli di assistenza clienti, definendo l'instradamento delle richieste sui canali digitali o verso i canali di assistenza tradizionali, in collaborazione con il team di progetto e i referenti di processo;
- Definizione e aggiornamento della knowledge base, contribuendo all'identificazione delle problematiche ricorrenti e alla catalogazione in categorie appropriate al fine di documentare le soluzioni e le risposte più frequenti, assicurandosi che siano chiare, precise e facilmente comprensibili.

REQUISITI NECESSARI

TITOLO DI STUDIO

Diploma di istruzione secondaria superiore

Esperienze/conoscenze

- Pregressa esperienza, di almeno 2 anni, nel ruolo di Operatore di Call Center per servizi con alta complessità tecnica in ambito digitale per Pubblica Amministrazione (app, servizi online, servizi di autenticazione).
- Conoscenza operativa di Salesforce, piattaforma CRM per la gestione delle relazioni con i clienti;
- Esperienza con Mitel, sistema per la gestione dell'IVR e del Contact Center;
- Ottima conoscenza del pacchetto Office

REQUISITI PREFERENZIALI

- Pregressa esperienza nell'utilizzo di SAP
- Esperienza nella modellazione dei processi di customer service, anche tramite strumenti di workflow design o mappatura
- Buona conoscenza della lingua inglese

Nella valutazione si terrà inoltre conto delle seguenti:

CAPACITA' ED ATTITUDINI INDIVIDUALI

- Buone capacità di Problem Setting e Problem Solving
- Forte Orientamento al Risultato
- Forte Orientamento all'Innovazione e al Digital Mindset
- Spiccata attitudine alla Collaborazione e al lavoro in Team
- Buona capacità di Pianificazione e Organizzazione
- Forte inclinazione all'ascolto, empatia e cordialità;

Relativamente alla conoscenza della lingua inglese, sarà valutato positivamente l'aver conseguito una certificazione attestante un livello pari o superiore a B2 (rif. QCER - Quadro Comune Europeo di Riferimento).

La ricerca è rivolta a candidati di entrambi i sessi (D.Lgs. n. 198/2006 e s.m.i.). Le caratteristiche delle attività sono compatibili con qualsiasi genere, età e condizione fisica (salvo, per quest'ultima, il necessario accertamento successivo ai fini della verifica dell'idoneità per l'effettivo espletamento delle mansioni).

COSA OFFRIAMO?

Tempo determinato e indeterminato full-time, inquadramento previsto fino al gruppo **"B"** (a seconda del livello di esperienza maturato) ai sensi del vigente CCNL per le Aziende Grafiche e Affini e delle Aziende Editoriali anche Multimediali.

Sede: **Roma**

L'azienda, si riserva di trasformare il contratto a tempo determinato in contratto a tempo indeterminato, ove ne ricorrano le condizioni.

L'azienda, per esigenze tecnico organizzative, si riserva la facoltà di estendere la presente ricerca ad altre sedi e/o presidi IPZS.

RITIENI DI ESSERE IL CANDIDATO IDEALE?

Potrai candidarti dal **05/08/2025 alle ore 23:59 del 15/08/2025** cliccando su "candidati ora".

Non sono ammesse altre forme di invio delle domande di partecipazione alla selezione e, pertanto, non saranno ritenute valide le domande presentate con modalità e tempistiche diverse da quella indicata, a pena di esclusione.

Il Poligrafico non si assume alcuna responsabilità circa la mancata ricezione delle domande per qualsiasi motivo imputabile a terzi, a caso fortuito e forza maggiore.

PROCESSO DI SELEZIONE

Il processo di selezione prevede vari step di valutazione:

Preselezione: il Poligrafico curerà la fase preselettiva che porterà all'individuazione dei candidati da ammettere alla fase selettiva.

Selezione: il Poligrafico condurrà colloqui tecnico / motivazionali. Verrà ritenuto idoneo chi otterrà un punteggio pari ad almeno 3/6, sia alla valutazione tecnica che alla valutazione motivazionale.

Laddove necessario potranno essere previste, sia nella fase di preselezione che nella fase di selezione delle prove tecniche e/o logico - attitudinali, che si intenderanno superate con il raggiungimento del punteggio minimo previsto – cosiddetto punteggio soglia – pari al 51% del punteggio massimo. Resta inteso che in fase di preselezione accederanno alle prove tecniche solo i candidati che abbiano i requisiti sopra richiesti.

È IMPORTANTE SAPERE CHE

Le competenze specialistiche richieste e i requisiti preferenziali, qualora presenti, devono essere espressamente indicati nel CV – specificando le date di inizio e fine (mese e anno) sia del percorso formativo sia delle singole esperienze professionali, nonché il possesso delle competenze/conoscenze richieste.

Eventuali dati incompleti non potranno essere tenuti in considerazione ai fini della valutazione.

Le competenze specialistiche e i requisiti preferenziali devono essere maturati alla data di scadenza dei termini per la presentazione della candidatura.

L'Azienda si riserva di verificare in qualsiasi momento l'effettivo possesso dei requisiti previsti dal presente avviso, nonché dei titoli dichiarati, attraverso la richiesta della documentazione necessaria o di informazioni su di essa e di disporre, in qualsiasi momento, l'esclusione dei candidati nel caso di non veridicità delle dichiarazioni rese.

L'azienda si riserva la facoltà di prorogare, modificare o revocare la presente ricerca in caso di:

Mancata ricezione di candidature corrispondenti ai requisiti necessari richiesti;

Nuove esigenze organizzative aziendali che richiedano la sospensione/cancellazione degli inserimenti pianificati e ad oggi approvati o la variazione del numero di ingressi previsti;

La presentazione della domanda implica inoltre l'accettazione di tutte le disposizioni del presente avviso.