

Chi Siamo

Telenia Software è un Vendor Italiano presente nel mercato UC&C e Contact Center dal 1994.

Sviluppiamo sistemi di Customer Interaction rivolti a medie e grandi aziende pubbliche e private che hanno l'obbiettivo di migliorare la qualità delle interazioni interne e i processi di supporto clienti Omnicanale misurando la soddisfazione e i livelli di servizio erogati sia nei canali tradizionali (Voce) che nei canali digitali (Mail/Ticket, Video, Webchat, WhatsApp, Telegram, Twitter ecc).

Telenia Software attua una strategia commerciale totalmente orientata ai Partner a cui offre percorsi di formazione commerciale e tecnica (**Telenia Software Academy**) per operare sul mercato in autonomia con la sicurezza di un supporto diretto del Vendor su tutto il processo di vendita e post vendita: Progettazione, Supporto Tecnico e Commerciale, Customizzazione SW, Service Desk secondo livello anche H24.

Descrizione

Il progetto prevede la realizzazione di una piattaforma di Contact Center multicanale per la soluzione di collaboration Microsoft Teams.

La soluzione deve consentire una gestione dei contatti multicanale: chat, voice, video, email, sms, social (Facebook, twitter, instagram, WhatsApp) sia da parte di operatori umani che attraverso l'utilizzo di operatori virtuali. L'utilizzo dell'intelligenza artificiale dovrà consentire la gestione parziale o completa di tutte quelle richieste che si possono evadere attraverso processi automatici.

Il candidato lavorerà in un team composto dalle seguenti figure professionali:

- **1 Senior Software Developer** a cui spetterà il ruolo di responsabile di progetto con il compito di pianificare e assegnare i task di sviluppo e verificare gli stati di avanzamento con metodo Agile.
- **1 Senior Solution Architect** con il ruolo di disegnare l'architettura della piattaforma secondo le linee guida dettate da Microsoft.
- **1 Senior Backend Developer** che si occuperà di integrare la piattaforma TVox Omnichannel Contact Center con la soluzione Microsoft Teams

- **1 Software Quality Engineer** dedicato a verificare la corretta implementazione della soluzione, l'usabilità delle interfacce e il rispetto delle linee guida indicate da Microsoft relative alla user experience.
- **2 Junior Frontend Developer** che si occuperanno dello sviluppo della WebAPP integrata in Microsoft Teams e dedicata alla gestione multicanale del contatto.

Il candidato sarà coinvolto sia nello sviluppo frontend dell'interfaccia operatore che nella realizzazione dei processi automatici di gestione dei contatti. Al candidato verrà richiesto di definire il test set e di occuparsi sia della fase di collaudo che di quella documentale.

Il team di lavoro lavorerà in stretto contatto con il team Microsoft dedicato alla certificazione delle soluzioni di contact center per Microsoft Teams.

Requisiti

- Laurea in Informatica, Ingegneria Informatica o cultura equivalente
- Ottima conoscenza di HTML5, CSS3
- Competenze tecniche nello sviluppo Web tramite framework Angular e Ionic
- Conoscenza della libreria RxJs
- Competenze di UI, di protocolli di comunicazione HTTP e REST e formato dati JSON e XML
- Predisposizione a lavorare in team
- Spiccate doti relazionali e comunicative
- Buona conoscenza della lingua inglese

Inquadramento

- Full Time
- Tempo indeterminato

Contatti

Christian Tregnaghi - R&D Manager

Mobile: 328 3809452

ctregnaghi@teleniasoftware.com