

Τίτλος Θέσης: CRM Business Analyst, Junior

Μονάδα Υποδοχής: Διεύθυνση Bank Analytics, Retail MIS and CRM

Τόπος Εργασίας: Μοσχάτο, Αθήνα

Μοντέλο Εργασίας: Υβριδικό - Συνδυασμός σύμφωνα με τις επιχειρησιακές ανάγκες

Περιγραφή ρόλου:

Ο ρόλος του Business Analyst αφορά οποιαδήποτε αλλαγή στις επιχειρηματικές διαδικασίες, και στα συστήματα πληροφορικής που τις υποστηρίζουν. Βασικές εργασίες του συγκεκριμένου ρόλου είναι η καταγραφή, ανάλυση και σχεδιασμός διαδικασιών που αφορούν την εξυπηρέτηση πελατών της Τράπεζας μέσω της ενιαίας πελατοκεντρικής πλατφόρμας (CRM Platform). Επιπλέον συμμετέχει ενεργά σε όλα τα βήματα του έργου: ανάλυση, καταγραφή, κατασκευή και δοκιμή, ώστε να διασφαλίζεται η ποιότητα της στην ανάπτυξη των νέων χαρακτηριστικών της πελατοκεντρικής πλατφόρμας (CRM Platform).

Κύριες Αρμοδιότητες:

- Παρακολούθηση και καταγραφή αναγκών των χρηστών σχετικά με την πελατοκεντρική πλατφόρμα της τράπεζας (CRM Platform)
- Καταγραφή επιχειρηματικών και λειτουργικών απαιτήσεων σε συνεργασία με τους επιχειρηματικούς χώρους
- Συμμετοχή στην υλοποίηση έργων που αφορούν νέες λειτουργικότητες και αναφορές
- Παρακολούθηση της εξέλιξης του έργου υλοποίησης και φροντίδα για την έγκαιρη παράδοσή του
- Τελική αποδοχή μηχανογραφικής υλοποίησης πριν την απόδοση στην πελατεία μέσα από εκτενείς δοκιμές τεστ σεναρίων
- Συνεχής παρακολούθηση των υφιστάμενων λειτουργιών που προσφέρονται μέσω της πελατοκεντρικής πλατφόρμας με σκοπό τη βελτιστοποίησή τους

Οφέλη / Προκλήσεις:

- Συνεχής εκπαίδευση και ενημέρωση σε θέματα που αφορούν στις τεχνικές και τις μεθοδολογίες καταγραφής, ανάλυσης και σχεδιασμού διαδικασιών (Business Analysis). Πρόκειται για ένα πεδίο με πολλαπλές εφαρμογές σε πολλούς τομείς, καθώς στα πλαίσια του ψηφιακού μετασχηματισμού καλούμαστε να ανασχεδιάσουμε πολλές από τις υπάρχουσες διαδικασίες
- Αντιμετώπιση σύνθετων προβλημάτων που σχετίζονται με την επεξεργασία και ανάλυση μεγάλου όγκου πληροφοριών και εναλλακτικών προτάσεων
- Ενασχόληση με πολλά διαφορετικά έργα που αφορούν ένα ευρύ φάσμα των λειτουργιών της Τράπεζας και ειδικότερα στο χώρο της Λιανικής Τραπεζικής
- Γνώση των συστημάτων τραπεζικής εξυπηρέτησης και διαχείρισης Πελάτη (CRM Platform)
- Συνεργασία με πολλές διαφορετικές ομάδες της τράπεζας
- Εργασία σε σύγχρονο και δυναμικό περιβάλλον στην αιχμή της τεχνολογίας
- Απόκτηση εμπειρίας μέσα από ενασχόληση με παραγωγικές λειτουργικότητες και δεδομένα

Προδιαγραφές Θέσης:

- **Ακαδημαϊκές σπουδές:**
 - Πτυχίο Οικονομικής ή Θετικής ή Πληροφορικής ή Πολυτεχνικής κατεύθυνσης
 - Μεταπτυχιακός τίτλος στις ανωτέρω κατευθύνσεις θα θεωρηθεί επιπλέον προσόν
- **Ξένες Γλώσσες:**
 - Πολύ καλή γνώση Αγγλικών επιπέδου C1 (που θα προκύπτει είτε από σχετικό τίτλο, είτε από σπουδές σε αγγλόφωνο Πανεπιστήμιο)
- **Γνώσεις Η/Υ:**
 - Άριστη γνώση χειρισμού MS OFFICE (Word, Excel PowerPoint)
- **Εξειδικευμένες γνώσεις:**
 - Βασικές γνώσεις διαχείρισης και ανάλυσης δεδομένων
- **Ατομικά χαρακτηριστικά / Δεξιότητες:**
 - Οργανωτική ικανότητα
 - Ικανότητα εκτέλεσης εργασιών σύμφωνα με προκαθορισμένα χρονοδιαγράμματα
 - Αναλυτική και συνθετική σκέψη - Ικανότητα επίλυσης προβλημάτων μέσω ανάλυσης και σύνθεσης δεδομένων
 - Επιχειρησιακή ετοιμότητα και ανάληψη πρωτοβουλιών για επίλυση προβλημάτων
 - Ευελιξία και προσαρμοστικότητα στις αλλαγές
 - Θετική συνεργατική προσέγγιση- Ομαδικότητα
 - Εστίαση στο αποτέλεσμα
 - Κατανόηση στρατηγικής, στόχων και κινδύνων του οργανισμού
 - Ενδιαφέρον για τα ψηφιακά μέσα και τις νέες τεχνολογίες
 - Επιθυμία για συνεχή επιμόρφωση και ανάπτυξη