

Santiago, marzo de 2018

RESPONSABLE DE SOPORTE Y EXPERIENCIA

Descripción de la empresa

En Autofact, somos la empresa de información y tecnología más importante en la industria automotriz en Chile. Nacimos hace más de 6 años con el objetivo de reducir el riesgo de personas y empresas al comprar o recibir un vehículo usado (auto, moto, camión, otros).

Establecemos conexiones o sistemas de recolección de información con diferentes fuentes (convenios, conexiones en línea, bases de datos, robots, solicitudes, productos). Entregamos información completa de forma organizada y rápida a través de Plataformas WEB (ej. <http://www.autofact.cl>).

Hemos sido reconocidos en varias ocasiones con aportes de capital y premios, por nuestra propuesta innovadora en la región (Startup Chile, Capitales Semilla Corfo, Premio BCI Empresario, Empresa Wayra entre otros). Hoy es una empresa de 25 personas con más de US\$ 2,8 millones en ventas anuales. Atendemos a +80 empresas, tenemos más de 400.000 visitas mensualmente y entregamos más de 24.000 informes de vehículos al mes.

El 2015 empezamos a desarrollar productos para el mercado de Perú y Colombia, replicando nuestra operación en estos mercados, ofreciendo a empresas y personas las plataformas y productos de información que operamos en Chile. Hoy contamos con 9 clientes empresa en Lima +1 plataforma funcional para el público (www.autofact.com.pe) y 3 clientes empresa en Colombia +1 plataforma funcional para (www.autofact.com.co). A esto se suma el lanzamiento a principios de 2018 de plataformas para el público en México, Argentina y Costa Rica

A mediano/largo plazo queremos transformarnos en la plataforma de información automotriz para personas y empresas más importante de Latinoamérica. Nuestros últimos productos incluyen: transferencia en línea de vehículos con huella digital y sitio para consulta gratuita de precios de vehículos usados.

Descripción del cargo

Autofact se encuentra constantemente desarrollando productos y servicios que permiten mejoras en los procesos de las personas y empresas con relación a la compra y venta de vehículos usados. Dentro de estos servicios se encuentran solución de multas, transferencia digital de vehículos, primera inscripción, entrega de información, entre otros.

El crecimiento en el número de clientes empresa, clientes público y requerimientos internos ha significado un desafío en la operación y atención de usuarios en relación a estos productos y servicios.

Al crecer existen dudas, requerimientos y comentarios, los clientes aportan con importantes conocimientos para mejorar su propia experiencia, por lo cual escucharlos es muy importante.

El cargo tiene 3 ámbitos:

1. Servicio y soporte al Cliente:
 1. Responder y gestionar la resolución de requerimientos/soportes que clientes realizan por distintos canales de contacto, resolviendo de manera adecuada y oportuna acorde a procedimientos y estándares de calidad existentes.
2. Control del Servicio:
 1. Registrar, clasificar y medir los requerimientos/soportes que llegan por todos los canales;
 2. Identificar y priorizar las necesidades de mejora/corrección más urgentes.
3. Mejora Continua:
 1. Proponer mejoras y/o automatizaciones a los sistemas en base al feedback y análisis realizado;
 2. Detección, análisis y mejora a los propios procedimientos de atención o sistemas internos con el fin de facilitar las tareas de soporte.

Requerimientos mínimos:

- Orientación al servicio, habilidades de comunicación e interacción, resolución ágil de requerimientos, organización y ejecución de procesos. Capacidad analítica y detección de mejoras.
- Orientación al trabajo en equipo, autonomía, proactividad, compromiso, responsabilidad, adaptabilidad, actitud positiva e implicación.

Si eres innovador, motivado y te encantan los desafíos, esperamos que quieras ser parte de nuestro equipo.

Prácticos oficina y beneficios:

- Horario Mega Flexible:
 - Horario de llegada y salida variable
 - 2 semanas de trabajo remoto al año.
 - 3 días administrativos.
 - Otros.
- Normalmente no trabajamos los “Sándwich”.

- 37,5 horas semanales de trabajo efectivo máximo (< a horario legal de 45)
- Seguro complementario pagado 100% por la empresa y 50% a cargas directas.
- Contrato indefinido.
- Trabajo a pasos de metro Pedro de Valdivia.
- 1/2 día regalo de cumpleaños.
- 18 horas semestrales de horario de trabajo posibles a dedicar a capacitaciones.
- Ropa libre (ciertos límites razonables).
- Taca Taca.

En caso de estar interesado@ o tener alguna pregunta, envía a cv@autofact.cl

- Currículum Vitae (CV)
- Pretensiones de sueldo
- Promedio notas de la Universidad/Instituto/CTF

ATTE.

Manuel Fernández López
Jefe Organización

AUTOFACT.CL