**Disponibilità di tesi di laurea, tirocini e tirocini post-lauream sul tema:**

**"ANALISI E RIPROGETTAZIONE DI PROCESSI DI BUSINESS IN AMBITO CONTACT CENTER OMNICANALE”**

La sede di Taranto di Teleperformance (<https://www.teleperformanceitalia.it/>), gruppo multinazionale leader nel settore del Contact Center, nell’ambito di un percorso di digitalizzazione dei propri processi aziendali, è interessata a avviare uno o più progetti di tesi di laurea e/o percorsi di tirocinio e di tirocinio post-lauream sul tema dell’analisi e riprogettazione dei processi di business. In particolare, i processi aziendali saranno studiati sia utilizzando le tecniche tradizionali utilizzate durante il corso (dalla raccolta dati manuale - svolta attraverso analisi documentazione, interviste e osservazione diretta – alla mappatura del processo in BPMN e epc) che utilizzando l’approccio del process mining (attraverso una applicazione messa a disposizione da Teleperformance). I modelli di processo as-is e to-be sviluppati con l’approccio tradizionale e con quello del process mining saranno oggetto di confronto e discussione critica.

La tesi/il tirocinio curriculare o post-lauream consentirà di:

* Rafforzare le proprie competenze sui temi del Business Process Management
* Acquisire competenze sul tema e sule applicazioni del process mining che, negli ultimi anni, stanno conoscendo un notevole sviluppo.
* Partecipare a un vero progetto di digitalizzazione dei processi
* Sperimentare la vita aziendale in un contesto innovativo e dinamico

**Requisiti**

* Aver superato l’esame di Business Process Management con una votazione di almeno 28.
* Essere disponibili a lavorare full-time a partire da Settembre 2019.
* (per la sola tesi di laurea) Essere disponibile a recarsi nella sede di Taranto di Teleperformance, almeno per il periodo necessario all’acquisizione dei dati relativi ai processi. Successivamente, coloro che volessero lavorare in remoto, dovranno prevedere incontri in Teleperformance con cadenza almeno quindicinale.

Per informazioni e per segnalare il proprio interesse, si prega di contattare la **prof.ssa Barbara Scozzi (****barbara.scozzi@poliba.it****) entro il 6 settembre 2019.**