

Apply by emailing Maria Wilson (maria.wilson@servicecanada.gc.ca)

Position in the area of Client Experience (CX)

The Client Insights and Business Intelligence (CIBI), Strategic Direction Directorate (SDD), Citizen Service Branch, is looking for experienced CX practitioners who have created personas and worked on building journey maps. We are also open to individuals who are starting their careers or are passionate about this field of knowledge and practice, someone with an architecture/design background and experience who is able to take various sources of data, synthesize and distill it down to a graphic/visual design.

This is an anticipatory staffing for a short-term opportunity which can give individuals a great learning experience in the area of CX.

The individual will be working in a client/user experience (CX/UX) environment, supporting the team in developing various types of journey maps, building prototypes and personas; analyzing information and data from various sources, and contributing to the development of interview guides and questionnaires. This position provides an opportunity to help citizens have a positive experience when they apply for services and benefits.

Abilities:

Ability to analyze and synthesize information;
Ability to communicate clearly and concisely in writing;
Ability to communicate clearly and concisely orally.

Personal suitability:

Passionate about providing client-centric service delivery;
Good organizational skills to accomplish objectives in effective and efficient way;
Ability to work effectively in the face of stress, ambiguity, or fast changing environment.

Languages: English (knowledge of French is a strong asset)

Asset qualifications:

Knowledge of Adobe Creative Suite, Adobe Analytics, SQL Developer, Python, R, SAS, etc.

Knowledge of Client Experience (CX) and User Experience (UX) design and evaluation

Poste dans le domaine de l'expérience client (CX)

Le service Client Insights and Business Intelligence (CIBI), Direction de l'orientation stratégique (DAS), Direction générale du service aux citoyens, est à la recherche de praticiens expérimentés en matière de CX, qui ont créé des personas et travaillé à l'élaboration de cartes de parcours. Nous sommes également ouverts aux personnes

qui débutent leur carrière ou qui sont passionnées par ce domaine de connaissances et de pratiques, aux personnes ayant une formation et une expérience en architecture/design et qui sont capables de prendre diverses sources de données, de les synthétiser et de les distiller en un design graphique/visuel.

Il s'agit d'une dotation anticipée pour une opportunité à court terme qui peut donner aux individus une grande expérience d'apprentissage dans le domaine du CX.

La personne travaillera dans un environnement centré sur l'expérience client/expérience utilisateur (CX/UX), en soutenant l'équipe dans l'élaboration de divers types de schéma du parcours du client, la construction de prototypes et de personnages(personas); vous analyserez des informations et des données provenant de diverses sources, et contribuerez à l'élaboration de guides d'entretien et de questionnaires. Ce poste offre la possibilité d'aider les citoyens à vivre une expérience positive lorsqu'ils demandent des services et des prestations.

Capacités:

Capacité d'analyser et de synthétiser l'information;

Capacité à communiquer par écrit de façon claire et concise;

Capacité à communiquer de manière claire et concise à l'oral.

Aptitudes personnelles :

Passionné par la prestation de services centrés sur le client;

Bon sens de l'organisation pour atteindre les objectifs de manière efficace et efficiente;

Capacité à travailler efficacement face au stress, à l'ambiguïté ou à un environnement en évolution rapide.

Langues : Anglais (la connaissance du français est un atout important).

Qualifications constituant un atout:

Connaissance de Adobe Creative Suite, Adobe Analytics, SQL Developer, Python, R, SAS, etc. Connaissance de la conception et de l'évaluation de l'expérience client (CX) et de l'expérience utilisateur (UX)