

Service Desk Specialist - SDS.22

1. Descrizione del profilo:

È la figura che, rispondendo al responsabile "Assistenza Clienti" dovrà occuparsi della ricezione delle chiamate e fornire un primo livello di assistenza agli utenti, innescando ove necessario il processo di escalation verso i livelli di assistenza superiori.

La persona dovrà essere in grado di fornire supporto immediato all'utente in caso di guasti o problemi di semplice risoluzione cercando tra le soluzioni già note (knowledge base) ed eliminando rapidamente gli inconvenienti tipici dell'ambito ICT.

La persona avrà il compito di:

- classificare, registrare le segnalazioni/richieste e fornire eventuali soluzioni note;
- supportare l'identificazione del problema;
- consigliare gli utenti su un appropriato insieme di azioni;
- scalare i problemi non risolti ad un livello di assistenza superiore;
- assicurare la copertura del servizio in base alle esigenze produttive ed il rispetto dei livelli di servizio concordati;
- redigere i documenti di competenza e produrre i report richiesti ai fini del monitoraggio e delle analisi statistiche delle attività.

2. Livello di inquadramento contrattuale

È prevista l'assunzione in una delle due seguenti modalità:

- **contratto a tempo indeterminato**, CCNL Industria metalmeccanica privata e della installazione di impianti, con inquadramento contrattuale e retributivo dal livello C2 (campo professionale C "Ruoli tecnico specifici") al livello B2 (campo professionale B Ruoli Specialistici e Gestionali), commisurato alle esperienze e competenze del candidato;
- **contratto a tempo indeterminato**, con inquadramento contrattuale e retributivo dal livello C2 (campo professionale C "Ruoli tecnico specifici") al livello B2 (campo professionale B Ruoli Specialistici e Gestionali), commisurato alle esperienze e competenze del candidato, **subordinato a positiva conclusione di un tirocinio di inserimento/reinserimento lavorativo finalizzato assunzione**, ai sensi della Delibera di Giunta Regionale 1878 del 06 ottobre 2017, dell'art. 2 co. 2 lett. d) del "*Regolamento per l'attivazione di tirocini ai sensi dell'articolo 63 della legge regionale 9 agosto 2005, n. 18 (Norme regionali per l'occupazione, la tutela e la qualità del lavoro)*" emanato con DPR 19 marzo 2018, n.57.

3. Requisiti specifici del profilo per partecipare alla selezione

Per partecipare alla procedura di selezione è necessario dimostrare di possedere:

- diploma di istruzione secondaria di secondo grado di durata quinquennale;
- comprovata esperienza lavorativa di almeno 12 mesi (anche in modalità tirocinio) come Service Desk Specialist (vedi punto "4. Conoscenze acquisite").

4. Conoscenze acquisite

Per partecipare alla procedura di selezione è necessario dimostrare di possedere conoscenze di:

- principi e tecniche per il contact center ed il customer service desk;
- strumenti ICT specifici per lo svolgimento del compito assegnato;
- conoscenze sistemiche di base sui sistemi operativi client, browser e programmi di utilità;
- conoscenza della lingua inglese.

5. Skill richiesti

- autonomia nel condurre le proprie attività;
- capacità relazionali (cortesia, empatia, dialettica);
- professionalità ed attenzione alla soddisfazione del Cliente (gestione dei feedback) ed al rispetto degli obiettivi aziendali;
- capacità di relazione in gruppi di lavoro e disponibilità alla collaborazione interpersonale;
- flessibilità e capacità di gestione dei conflitti.

6. Costituiranno ulteriori elementi positivi di valutazione

Possesso di certificazioni specifiche in relazione alla gestione dei principali processi attinenti la struttura di riferimento:

- Incident Management;
- Request Fulfillment & Access Management;
- Normativa in ambito "Sicurezza & Privacy".