

Service Manager

1. Descrizione del profilo:

E' la figura che presidia, garantisce l'erogazione e monitora i servizi delle soluzioni ICT in esercizio.

Ambito di attività: presidiare, garantire e monitorare l'erogazione dei servizi di competenza, applicativi, infrastrutturali, tecnologici o di assistenza, nel rispetto degli accordi con i committenti. Contribuire al miglioramento continuo dei servizi, supportando le evoluzioni delle performance, delle OLA/SLA e della qualità del servizio. Fornire reportistica sui livelli di servizio e collaborare alla redazione dei report e della documentazione richiesti dalla committenza. Analizzare e mitigare i rischi del non raggiungimento dei livelli di servizio stabiliti e avviare azioni per il conseguimento degli stessi. Supportare la negoziazione dei contratti e dei relativi livelli di servizio nei vari contesti di business dell'ambito di competenza. Monitorare i proventi, costi e maturati attivando le azioni correttive che dovessero rendersi necessarie al fine di garantire la corretta gestione del budget assegnato.

2. Livello di inquadramento contrattuale

È prevista l'assunzione con **contratto a tempo indeterminato**, CCNL Industria metalmeccanica privata e della installazione di impianti, con inquadramento contrattuale e retributivo dal livello B1 (campo professionale B "Ruoli specialistici e gestionali"), commisurato alle esperienze e competenze del candidato.

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 24 mesi nel ruolo o in ruoli assimilabili (vedi punto "4. Conoscenze acquisite").

4. Conoscenze acquisite

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

- metodologie e strumenti di Service Management;
- livelli di servizio e prestazione dei servizi;
- valutazione e gestione del rischio;
- ciclo di vita dell'implementazione del software;
- metodologia di Change Management e valutazione di impatto;
- gestione dei contratti;
- sistemi di ticketing e di reportistica;
- capacità di produrre report direzionali;

- pacchetto Office (in particolare Word, Excel);
- lingua inglese.

5. Skill richiesti

- capacità di lavorare per obiettivi;
- pianificazione e organizzazione;
- team working e team building;
- capacità di negoziazione, gestione dei conflitti;
- comunicazione assertiva e ascolto;
- problem solving;
- precisione e attenzione ai dettagli.

6. Costituiranno ulteriori elementi positivi di valutazione

- diploma di Laurea triennale o magistrale (preferibilmente in materie matematico-informatiche o ingegneria);
- certificazioni professionali IT;
- esperienza pregressa in ambito ICT.