

Definición del Puesto de Trabajo

PUESTO	Gestor de Centro de Soporte TIC		
ÁREA	Servicio infraestructuras	UBICACIÓN	Pamplona
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	<p>Función: Gestión, evolución y seguimiento de un servicio de centro de soporte</p> <p>Tareas a realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Evolución del centro de soporte; incorporación de nuevos servicios, herramientas, procedimientos, documentación, etc. · Seguimiento y supervisión detallados de todos los indicadores y ANS · Elaboración de informes. · Relaciones con otros entornos de soporte · Gestionar las necesidades del equipo, identifica y realiza su formación, y aclara sus dudas. · Gestionar las quejas y sugerencias del servicio · Liderar equipo humano · Liderar la mejora continua 		
COMPETENCIAS	<p>Orientación al cliente</p> <p>Carácter proactivo</p> <p>Capacidad de toma de decisiones</p> <p>Orientación a buenas prácticas ITIL</p> <p>Habilidades de planificación, priorización escrita y organización</p> <p>Habilidades comunicativas; oral y escrita</p> <p>Capacidad para trabajar en equipo</p> <p>Liderazgo de personas</p> <p>Abierto y accesible</p>		
PROYECTO	Estable	CLIENTE	N/A
FORMACIÓN REQUERIDA	Formación profesional grado superior / informática		
EXPERIENCIA REQUERIDA	<p>Al menos 3 años de experiencia en puestos similares</p> <p>Requisitos deseados:</p> <p>Experiencia en corporaciones medianas y grandes.</p> <p>Especialista en un producto, proceso, tecnología,...</p> <p>Certificaciones ITIL, PMP, LeanIT, Cobit,.....</p> <p>Licenciado en ramas tecnológicas.</p>		

HORARIO	De 8 a 15h, más 2 horas por las tardes en meses alternos, menos en Julio y Agosto
MODALIDAD DE TRABAJO	Hibrido. 4 días de trabajo presencial 1 remoto.