

DESCRIZIONE DEL PROFILO

Cod. IT2

Ambito organizzativo: Direzione Information Technology

Posizione: **Responsabile Governance - Quadro**

Riferimento gerarchico: Direttore Information Technology

REQUISITI DI AMMISSIONE

- Titolo di studio: laurea magistrale/specialistica, in una delle seguenti classi: ingegneria delle telecomunicazioni (LM-27 o 30/S); ingegneria elettronica (LM-29 o 32/S); ingegneria informatica (LM-32 o 35/S); ingegneria dell'automazione (LM-25 o 29/S); informatica (LM-18 o 23/S); matematica (LM-40 o 45/S); fisica (LM-17 o 20/S); scienze statistiche (LM-82, LM-83 o 91/S); ovvero altra laurea, anche di "vecchio ordinamento", equiparata per legge ad uno dei suddetti titoli
- Esperienza professionale: complessiva superiore a 6 anni nelle attività di it demand management, it service management, monitoring, service desk e nelle attività di it operations.

TITOLI VALUTABILI AI FINI DELLA FORMAZIONE DELLA GRADUATORIA DI AMMISSIONE AL COLLOQUIO

a) Esperienza professionale:

- 2 anni di coordinamento risorse nell'ambito IT Demand Management, come dipendente o consulente, in aziende con numero di risorse impiegate:
 - fino a 2000: 4 punti
 - superiore a 2000: 8 punti

punteggio non cumulabile
- 2 anni con coordinamento di risorse, nell'ambito delle tematiche di IT Service Management, Monitoring e Service Desk, come dipendente, in aziende con numero di risorse impiegate:
 - fino a 2000: 4 punti
 - superiore a 2000: 8 punti

punteggio non cumulabile
- 2 anni con coordinamento di risorse in attività di IT Operations, come dipendente, in aziende con numero di risorse impiegate:
 - fino a 2000: 3 punti
 - superiore a 2000: 6 punti

punteggio non cumulabile
- diretta in operazioni di start up aziendale: 4 punti

b) certificazione della lingua inglese livello B1 o superiore (QCER): 4 punti.

PRINCIPALI ATTIVITA'

- Organizza e coordina i servizi relativi a demand applicativo e Program Management recependo i requisiti provenienti dai clienti interni e, in collaborazione con i colleghi della linea tecnica, assicura:
 - la definizione della fattibilità in termini di tempi e costi di implementazione definendo e gestendo il service catalog
 - il PMO nei Progetti necessari all'implementazione dei nuovi requisiti
- organizza e coordina i servizi relativi a Service Management, collaborando con i colleghi della linea tecnica, assicura:
 - il controllo degli SLA concordati
 - la gestione delle escalation nel processo di incident e problem management
- organizza e coordina i servizi relativi a processi & tools, collaborando con i colleghi della linea tecnica, assicura la definizione dei Processi operativi (change, incident, problem, etc.) ed implementazione dei tools a supporto
- gestisce il team assegnato garantendo il dimensionamento e le competenze tecniche necessarie nonché l'aggiornamento formativo e la corretta applicazione delle direttive aziendali.

Le attività sopra elencate, da intendersi in maniera non esaustiva, sono svolte di concerto con le altre funzioni della propria direzione in una logica di piena integrazione ed ottimale sinergia, funzionale a garantire gli obiettivi della stessa, nonché in collaborazione con le altre direzioni.

CONOSCENZE E COMPETENZE

- Spiccate competenze nella gestione dei Servizi IT
- conoscenza approfondita dei processi IT (demand, change, incident, etc.)
- capacità di analisi di sistemi complessi e di sintesi, problem solving e approccio logico e schematico
- conoscenza dell'ingegneria del software e del suo ciclo di vita
- conoscenza approfondita di architetture distribuite dell'infrastrutture IT
- capacità di operare in team e di gestione delle risorse, predisposizione ai rapporti interpersonali, flessibilità e proattività
- conoscenza di piattaforme CRM ("on prem" e/o SAAS)
- conoscenza del Framework Genesys
- conoscenza di architetture di sistemi distribuiti e architetture orientate ai servizi e conoscenza applicata dei protocolli di integrazione
- conoscenza comprovata del pacchetto Microsoft Office completo
- proattività e flessibilità
- capacità di sintesi efficace
- capacità relazionale con alta direzione

- capacità di pianificare ed organizzare il lavoro con autonomia e precisione
- capacità di gestione budget autonomo
- capacità di gestione terze parti.

RANGE RETRIBUTIVO: € 50.000 – 65.000

La retribuzione puntuale, individuata all'interno del suddetto range, da proporre al candidato sarà commisurata all'effettiva esperienza ed al profilo della risorsa.

SEDE DI LAVORO

Roma.