

DESCRIZIONE DEL PROFILO

Cod. IT8

Ambito organizzativo: Direzione Information Technology

Posizione: **Impiegato VII livello – Specialista senior Service Desk & Service Management**

Riferimento gerarchico: Responsabile Governance

REQUISITI DI AMMISSIONE

- Titolo di studio: laurea triennale in una delle seguenti classi: ingegneria dell'informazione (L-8); scienze e tecnologie informatiche (L-31); scienze matematiche (L-35); scienze e tecnologie fisiche (L-30); scienze economiche (L-33); statistica (L-41); ovvero altra laurea equiparata per legge ad uno dei suddetti titoli o superiore
- Esperienza professionale: complessivamente superiore a 6 anni nel ruolo.

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

a) Esperienza professionale:

- 3 anni nelle attività di service management, come dipendente o consulente, in aziende con numero di risorse impiegate:
 - fino a 2000: 6 punti
 - superiore a 2000: 10 punti

punti non cumulabili

- 18 mesi nelle attività di service desk, come dipendente o consulente, in aziende con numero di risorse impiegate:
 - fino a 2000: 4 punti
 - superiore a 2000: 8 punti

punti non cumulabili

- 18 mesi nella gestione di attività di incident e problem management IT, come dipendente o consulente, in aziende con numero di risorse impiegate:
 - fino a 2000: 4 punti
 - superiore a 2000: 8 punti

punti non cumulabili

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

PRINCIPALI ATTIVITA'

- Assicura il monitoring dei sistemi in ambito IT, interfacciandosi con i vari stakeholders interni ed i fornitori esterni (in collaborazione alle strutture tecniche)
- innesca i processi di Incident e Problem Management partendo dalle segnalazioni automatiche e/o dei Clienti Interni, coinvolgendo le strutture tecniche necessarie (interne ed esterne) e monitorando, successivamente, lo stato delle problematiche e le attività in corso per la risoluzione
- comunica al management ed agli stakeholders interni lo stato delle problematiche più importanti assicurando le necessarie escalation informative
- predisporre, inoltre, periodicamente adeguata reportistica di rendicontazione, relativa ai principali indicatori (KPI, SLA e Fault).

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

- Conoscenza dei Processi e Tool di Monitoring e Service Desk
- conoscenza dei Processi e Tool di Incident e Problem Management
- conoscenza dei Processi di Service Management
- conoscenza del ciclo di vita dei progetti IT e del software
- conoscenza delle architetture di integrazione applicativa e infrastrutturale di livello enterprise
- conoscenza del Pacchetto Microsoft Office Completo
- capacità di pianificazione e attitudine a lavorare per obiettivi
- capacità di analisi di sistemi complessi e di sintesi, problem solving e approccio logico e schematico
- capacità nella predisposizione di reportistica di rendicontazione
- capacità di relazionarsi con i vari dipartimenti aziendali (IT, Business) e con terze parti
- capacità di operare in team e di gestione delle risorse, predisposizione ai rapporti interpersonali, flessibilità e proattività
- capacità di operare in contesti complessi e di pianificare ed organizzare il lavoro con adeguata autonomia e precisione.

RANGE RETRIBUTIVO: € 40.000 – 48.000

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.