



## JOB DESCRIPTION

<b>JOB TITLE</b>	SERVICE DELIVERY MANAGER
<b>FUNZIONE ORGANIZZATIVA</b>	COS
<b>RIPORTO</b>	Service Delivery Director
<b>SEDE DI LAVORO</b>	VICENZA

### OVERVIEW

In Wiit abbiamo scelto di fare la differenza per i nostri clienti. Siamo leader nell'erogazione di servizi di Hosted Private e Hybrid Cloud per aziende con necessità di servizi di gestione di applicazioni critiche e business continuity.

Ricerchiamo valore in ogni cosa che facciamo mettendo al centro le nostre persone.

Affidabilità, etica e innovazione sono i nostri ingredienti di successo.

**Unisciti a noi per fare la differenza!**

### MISSION

Il candidato si occuperà del controllo quotidiano e costante dello stato dei servizi erogati, si interfacerà direttamente con il Referente Tecnico del Cliente (IT Manger/Contract Manager) ed avrà una visione costante sul servizio erogato.

### RESPONSABILITA' E ATTIVITA'

- Monitorare il Servizio e i Livelli di Servizio;
- Assicurare il corretto livello di escalation al Cliente ai fini del rispetto dei parametri qualitativi definiti;
- Controllare e supportare le attività delle strutture operative coinvolte nell'erogazione dei servizi;
- Suggestire al Cliente interventi migliorativi per lo svolgimento del servizio;
- Rilevare le problematiche generali di tipo qualitativo e funzionale evidenziate dal Cliente e adoperarsi per la loro risoluzione;
- Assicurare la continua corrispondenza tra i parametri qualitativi del servizio definiti;
- Tenere aggiornato costantemente il Responsabile Tecnico della fornitura sull'andamento del Servizio

### ESPERIENZA

Almeno 5 anni in ruoli di gestione dei servizi erogati in ambiti complessi

### TITOLO DI STUDIO

Diploma o Laurea in materie tecnico/scientifiche o esperienza nell'erogazione di servizi continuativi in ambito informatico e di project management

**WIIT SpA - Sede Legale Amministrativa e Direzione Generale:**

Via dei Mercanti, 12 - 20121 Milano - Tel. +39 02 366 075 00 - Fax: +39 02 366 075 05 - Capitale sociale € 2.802.066 i.v. - CF / PIVA 01615150214 - REA Milano n. 1654427

[wiit.cloud](http://wiit.cloud) | [info@wiit.cloud](mailto:info@wiit.cloud)

**Sede operativa  
di Milano:**

Via Muzio Attendolo detto Sforza n. 7  
20141 Milano

**Sede operativa  
di Roma:**

Via Ercolano Salvi 12/18  
00143 Roma

**Sede operativa  
di Castelfranco Veneto:**

Piazza della Serenissima 20  
31033 Castelfranco Veneto (TV)

**Sede operativa  
di Cuneo:**

Via della Magnina 1  
12020 Cuneo

**Sede operativa  
di Carpi:**

Via delle Mondine 6/8  
41012 Carpi (MO)



THE PREMIUM CLOUD

#### COMPETENZE E CONOSCENZE

- Capacità di relazione con il Cliente
- Capacità di pianificazione
- Capacità di problem solving
- Capacità di gestione dell'aspettativa del Cliente
- Capacità di gestione della priorità
- Conoscenze tecniche in ambito di gestione Client/Server
- Ottima conoscenza della lingua inglese (B2)

#### Opzionali

Certificazioni: PRINCE, PMP, ITIL Foundation V3 o V4

#### ATTITUDINI E CAPACITA'

- Predisposizione al problem solving
- Forte orientamento ai risultati
- Ottime doti comunicative e relazionali
- Affidabilità e senso di responsabilità verso gli obiettivi

**WIIT SpA - Sede Legale Amministrativa e Direzione Generale:**

Via dei Mercanti, 12 - 20121 Milano - Tel. +39 02 366 075 00 - Fax: +39 02 366 075 05 - Capitale sociale € 2.802.066 i.v. - CF / PIVA 01615150214 - REA Milano n.1654427

[wiit.cloud](http://wiit.cloud) | [info@wiit.cloud](mailto:info@wiit.cloud)

#### Sede operativa di Milano:

Via Muzio Attendolo detto Sforza n. 7  
20141 Milano

#### Sede operativa di Roma:

Via Ercolano Salvi 12/18  
00143 Roma

#### Sede operativa di Castelfranco Veneto:

Piazza della Serenissima 20  
31033 Castelfranco Veneto (TV)

#### Sede operativa di Cuneo:

Via della Magnina 1  
12020 Cuneo

#### Sede operativa di Carpi:

Via delle Mondine 6/8  
41012 Carpi (MO)