



JOB DESCRIPTION

JOB TITLE	SERVICE DELIVERY MANAGER
FUNZIONE ORGANIZZATIVA	COS
RIPORTO	Service Delivery Director
SEDE DI LAVORO	FIRENZE

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

3-5 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 | 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)



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 | 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)