

OPERATIONAL MANAGER TELECOMUNICACIONES Y TECNOLOGIAS

Funciones y Responsabilidades

- Responsable técnico de la operación del servicio durante la transición y la fase regular, de acuerdo a los SLAs establecidos con el cliente y con los costos de operación estimados.
- Cumplir con los procedimientos e indicadores definidos por el cliente, tanto en tiempo y calidad.
- Escalar las gestiones operativas del servicio para la solución oportuna de los requerimientos del cliente.

Estudios, conocimientos, experiencia y competencias

- Profesional Bachiller o Titulado de las carreras de Administración, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, Ingeniería de Telecomunicaciones.
- Diplomado, Curso o taller de ITIL.
- Conocimientos en gestión de indicadores.
- Conocimientos avanzados de herramientas ofimáticas.
- Experiencia mínima de 02 años en soporte técnico de servicios de IT.

SERVICE MANAGER SENIOR TELECOMUNICACIONES Y TECNOLOGIAS

Funciones y Responsabilidades

- Gestionar integralmente los servicios, asegurando el cumplimiento eficiente de los SLAs definidos contractualmente, liderando la atención operativa de venta e implantación de proyectos a través de los recursos asignados, buscando la fidelización y relacionamiento con el cliente orientado a buscar nuevas oportunidades de negocios y mejoras que permitan asegurar la permanencia de ingresos recurrentes.
- Realizar las actividades de cierre de servicio, incluyendo la gestión de facturación y transferencia al nuevo proveedor.
- Responsable de la revisión y acciones de mejora de los ámbitos bajo su responsabilidad.
- Escalar las gestiones operativas del servicio para la solución oportuna de los requerimientos del cliente.

- Cumplir con los procedimientos e indicadores definidos por el cliente, tanto en tiempo, presupuesto y calidad.
- Involucramiento end-to-end en el Proceso Vender e implantación de proyectos, a través de reuniones periódicas con el equipo de trabajo (Preventa, Jefe de Proyecto y Comercial) para tener conocimiento e identificar riesgos en cada una de estas etapas.

Estudios, conocimientos, experiencia y competencias

- Profesional Titulado de las carreras de Administración, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, Ingeniería de Telecomunicaciones.
- 01 Certificado ITIL nivel intermedio
- 01 Certificado PMP
- Conocimientos de Evaluación Económica y financiera
- Conocimientos de Arquitectura Técnica de soluciones
- Conocimiento en nuevas tecnologías y soluciones digitales (Cloud, CCUU, BigData, otras)
- Experiencia 10 años como Ingeniero Preventa Service Manager
- Experiencia en Preventa el sector de telecomunicaciones y tecnologías
- Experiencia en Gestión de Proyectos y Servicios

SERVICE MANAGER TELECOMUNICACIONES Y TECNOLOGIAS

Funciones y Responsabilidades

- Gestionar integralmente los servicios, asegurando el cumplimiento eficiente de los SLAs definidos contractualmente, liderando la atención operativa de venta e implantación de proyectos.
- Realizar las actividades de cierre de servicio, incluyendo la gestión de facturación y transferencia al nuevo proveedor
- Escalar las gestiones operativas del servicio para la solución oportuna de los requerimientos del cliente.
- Responsable de la revisión y acciones de mejora de los ámbitos bajo su responsabilidad.

- Cumplir con los procedimientos e indicadores definidos por el cliente, tanto en tiempo, presupuesto y calidad.
- Involucramiento end-to-end en la cadena de valor del negocio del cliente en (Preventa, Implantación, Operación) para la gestión integral de los servicios en producción

Estudios, conocimientos, experiencia y competencias

- Bachiller o Titulado de las siguientes carreras afines: Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, Ingeniería de Telecomunicaciones.
- Certificado o curso ITIL
- Diplomado, Curso o taller de PMI
- Conocimientos avanzados en herramientas ofimáticas.
- Conocimiento de Arquitectura Técnica de soluciones
- Conocimiento en nuevas tecnologías y soluciones digitales (Cloud, CCUU, BigData, otras)
- Experiencia en Gestión de Proyectos y Servicios.
- Experiencia mínima de 2 años en gestión de servicios postventa.
- Experiencia mínima de 3 años en el sector de telecomunicaciones y tecnologías