

## JEFE DE PRODUCTO MESA DE AYUDA/MESA DE SERVICIOS

### Funciones y Responsabilidades

- Analizar el mercado, entender e identificar las necesidades y tendencias tecnológicas en el ámbito servicios de mesa de ayuda ó mesa de servicios.
- Analizar principales competidores en el segmento Corporativo con foco en Negocios.
- Desarrollar productos y servicios de la línea de negocio asegurando los procesos de venta, pre-venta y operaciones.
- Identificar posibles partners en el mercado para el establecimiento de alianzas estratégicas que puedan fortalecer el portafolio de productos y servicios del cliente, así como potenciar el crecimiento de la línea de negocio.
- Elaboración de planes de negocio, documentación (técnica y comercial) y herramientas de cotización de los productos
- Especificación de acciones de marketing y comunicaciones para el crecimiento de la línea de negocio.
- Acompañar indicadores financieros y rentables de la línea.
- Actuar proactivamente en el posicionamiento estratégico y de imagen del cliente en el mercado
- Realizar actividades de entrenamiento y apoyo a la fuerza comercial, sectorial y de venta especialista.

### Estudios, conocimientos, experiencia y competencias

- Estudios universitarios de Ingeniería industrial, de sistemas, informática, Telecomunicaciones o afines.
- Conocimiento en gestión de proyectos metodología PMI u otras similares (deseable)
- **Conocimientos de marketing y productos para el segmento B2B (obligatorio)**
- Manejo de Office avanzado
- Experiencia mínima de 2 años en empresas de servicios, fabricantes, integradoras o de servicios de Telecomunicaciones.
- Experiencia técnica de 2 años en implementación o gestión de servicios de Mesa de Ayuda (Indispensable).
- Experiencia en la comercialización de productos de Mesa de Ayuda (Deseable).

PRODUCT MANAGER ITIL

PREVENTA MESA AYUDA O ITIL

ACCOUNT MANAGER

Help desk, itil iso 20000 gestion de servicios