

Team Leader for Tehnical Suport Department

Responsabilitati:

Managementul membrilor echipei de suport, a instrumentelor de lucru (tools), a proceselor si procedurilor ce asigura realizarea calitativa a serviciilor de suport tehnic intr-o dinamica si pentru o varietate semnificativa de clienti

Managementul echipei – asigura zi-de-zi coaching, directionare si leadership pentru membrii echipei
Gestioneaza performanta si dezvoltarea echipei, sustine team-meetings; escaladeaza pentru rezolvare si raspuns

Implementeaza si gestioneaza realizarea obiectivelor de performanta propuse si a unui grad ridicat de satisfactie atat al echipei cat si al clientilor externi, mentinand un cost operational optim

Observa proactiv si raporteaza in timp-real impactul activitatii de suport asupra clientilor

Comunica cu clientii pentru a asigura un grad crescut de satisfactie fata de produsele si serviciile companiei

Se implica in activitatea departamentului de suport pentru a se asigura ca este desfasurata cu maxima eficienta, aduce propuneri de imbunatatire a proceselor, produselor si serviciilor

Participa la elaborarea strategiilor de lucru

Preia toate informatiile importante din activitatea departamentului de suport care necesita escaladare si transmite catre departamentul dezvoltare, transformandu-le in "change request"

Raspunde de actualizarea procedurilor de lucru si a documentatiilor operationale

Asigura suport permanent in dezvoltarea profesionala a membrilor echipei

Stabileste si comunica periodic stadiul dezvoltarii membrilor echipei (stabileste targetul de dezvoltare personala si urmareste realizarea acestuia)

Actioneaza ca un canal de comunicare activ intre echipa de suport si managementul superior.

Participa la procesul de recrutare, planificarea resurselor si evaluarea membrilor echipei

Abilitati generale si experienta:

Studii superioare in Computer Science sau calificari similare

Experienta relevanta in proiecte de relatie cu clientii (suport tehnic, implementare, analiza business)

Experienta pe pozitia de team leader este un avantaj

Buna cunoastere a bazelor de date SQL

Abilitati excelente de analiza

Abilitatea de a structura informatiile noi / necunoscute si de a gestiona multiple task-uri

Competente in rezolvarea problemelor

Abilitatea de gestiona in acelasi timp cu prioritizarea efectiva si respectarea deadlineurilor; foarte bune abilitati de coaching si motivare

Abilitati de a dezvolta un mediu de lucru ce sustine increderea membrilor echipei, comunicarea deschisa, gandirea creativa si efortul concentrat de echipa

Abilitati de comuncare: asertivitate, bun management al informatiilor si excelenta comunicare cu clientii externi sau intreni

Abilitati analitice si de organizare: abilitatea de a analiza activitatea si rezultatele echipei si de a prelucra calitatitiv concluziile; crearea si implementarea actiuniunilor planuite; Bune abilitati de delegare catre membrii echipei

Oferta:

Oportunitati de dezvoltare personala si a carierei.

Mediu de lucru dinamic si profesionist, intr-o echipa cu care sa iti face placere sa lucrezi.

Pachet de bonusuri si beneficii pentru performantele realizate