

COMPAÑÍA ESPAÑOLA DE SEGUROS DE CRÉDITO A LA EXPORTACIÓN, S.A. CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.M.E, (CESCE)

CONVOCATORIA DEL 19 DE MAYO DE 2023 DE PROCESO DE SELECCIÓN PARA CONTRATACIÓN INDEFINIDA DE UN PUESTO (*)

Plazas Ofertadas: 1

Dirección de Tecnología y Sistemas. Unidad de Soluciones Tecnológicas

RESPONSABLE DE SOPORTE DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS (RSST – 2023)

Funciones:

- Gestionar y asegurar la resolución de las incidencias, peticiones y consultas, en el menor plazo posible.
 - Seguimiento incidencias registradas en herramienta para velar que los tiempos de resolución y la calidad es la adecuada.
 - Escalado de problemas a nivel Dirección de Sistemas
- Velar por la calidad del soporte y la satisfacción del cliente/usuario.
 - Promover reuniones de seguimiento y coordinación tanto con los grupos de soporte como con los usuarios de negocio.
 - Realizar el seguimiento del estado de incidencias y peticiones y mantener informado al usuario sobre su estado.
- Gestionar el flujo de relación con los proveedores en el día a día de las incidencias.
 - Escalado de problemas con los responsables de los proveedores para su pronta solución.
 - Seguimiento de KPI. Elaborar y distribuir informes de gestión.
- Coordinar la identificación, conjuntamente con las factorías, de las causas raíces de las incidencias y problemas de las aplicaciones. Investigar y analizar las incidencias que le son escaladas por técnicos, negocio y Centro de Atención al Cliente (CAC)
- Identificar mejoras en el servicio. Proponer alternativas en aras de la rapidez y mejora.
- Asegurar la puesta en producción de nuevos servicios o actualización de los actuales minimizando el impacto en el negocio, velando por la calidad del servicio y el rendimiento.
- Colaboración en el diseño, implantación y mantenimiento estable de las aplicaciones, garantizando la resolución de incidencias para la utilización de los usuarios.
- Gestionar los proyectos bajo su responsabilidad, asegurando el seguimiento, reporting y coordinación para la correcta ejecución.

Requisitos Específicos:

- Grado/Licenciatura o Ingeniería Técnica o Superior preferentemente en Informática, Sistemas o similares.
- Nivel fluido de inglés (equivalente a B2).
- Al menos ocho años de experiencia realizando las funciones descritas o relacionadas preferiblemente en el Sector Asegurador.

Valorables

- Formación relacionada con el contenido del puesto y del área de actividad.
- Formación específica en Transformación Digital.
- Certificación en gestión de proyectos (PMP o similar)
- Otros idiomas.
- Experiencia previa en empresas del grupo Cesce.

Madrid, 19 de mayo 2023