



Incidens és probléma menedzser



A Raiffeisen a dolgozók egészségének megőrzését és biztonságos munkavégzésének megteremtését fontos prioritásnak tartja. Leendő kollégáink számára az alábbi intézkedések bevezetésével biztosítjuk az otthonról történő (Home Office) munkavégzés lehetőségét ebben a munkakörben. • Az otthoni munkavégzés zavartalan működéséhez szükséges technikai infrastruktúra és eszközök biztosítottak. • A kiválasztási folyamatot telefonos előszűrések és videós interjúk formájában valósítjuk meg. • A beléptetés folyamata az egészségügyi biztonsági előírások maximális betartása mellett személyesen történik. • Leendő kollégáink online formában történő betanítását a pozícióhoz kapcsolódó vezetői egyeztetés alapján és az adott munkakör tartalmának és sajátosságainak függvényében egyedileg alakítjuk ki. Üzemeltetési osztályunkra keressük új incidens menedzserünket, aki a már meglévő folyamatainkat tenné hatékonyabbá.

Mi lesz a feladatod?

- Kiemelt Incidensek megoldásának vezetése, szakértő kollégák munkájának irányítása
- Probléma jegyek megoldásának koordinálása, a RCA-k nyomon követése
- Kiemelt incidensek és problémákhoz kapcsolódó megbeszélések szervezése
- Kiemelt incidens és probléma jegyek rögzítése, feladatok kiosztása, dokumentációja, eszkalációk kezelése, és jegyek zárása.
- Kommunikációs feladatok elvégzése a kiemelt incidensek során.
- Jelentések (belső és külső) és statisztikák készítése.
- Incidensekkel, problémákkal kapcsolatos információk rögzítése tudásbázisban
- Normál munkarend készenléttel.

Miért érdemes velünk dolgozni?

- csapatként dolgozunk együtt, számítunk egymásra, szakmai és emberi közösséget alkotunk,
- nálunk az emberi kapcsolatok különösen fontosak, legyen szó ügyfelekről vagy munkatársakról,
- nyitott, pozitív légkörben valósíthatod meg önmagad, és nem csak megélheted, meg is teremtheted a változást, ami előre visz
- szakmaiságban, tudásban a legjobbat adjuk: folyamatos szakmai fejlődést biztosítunk, ahol sikereiddel,
- tudásoddal karrieredet folyamatosan építheted,
- munkánkat felelősséggel végezzük, mert tudjuk, hogy az eredményességre mindannyian hatást gyakorlunk
- és mindemellett versenyképes juttatásokat kínálunk.

Csatlakozz hozzánk, ha...

- Legalább 3 éves szakmai tapasztalattal rendelkezél alkalmazás üzemeltetésben
- ITIL ismereteid megvannak
- Középfokú angol nyelvtudással rendelkezél
- Folyamatszemlélet, önálló, pontos és precíz munkavégzés és megbízhatóság jellemző
- Előnyt jelent, ha folyamatalkalításban szerzett gyakorlatod van
- Kiváló kommunikációs és problémamegoldó személyiséged van

Hasonló állások, amik érdekelhetnek

A pozíció ajánlási sikerdíja: **80.000 Ft**

Állás adatai

Budapest
IT / Projektvezetés / Szervezés
Vezető

Határozatlan idejű
Teljes munkaidőben
Angol
Felsőfokú