

## COORDINADOR DE SERVICIOS POST VENTA- TELEFÓNICA ON THE SPOT (29268)

Telefónica On The Spot Services es la empresa del Grupo Telefónica dentro de la unidad de negocio de Internet of Things (IoT), experta en la transformación digital de espacios físicos, con el objetivo de ofrecer a nuestros clientes nuevas formas de comunicarse y de relacionarse con sus clientes. Proporcionamos soluciones innovadoras E2E adaptadas a los requerimientos y necesidades de negocio de nuestros clientes. Nuestra fuerza radica en la combinación de capacidades de ingeniería de hardware y software con equipos creativos fuertes para encajar perfectamente el mundo físico y digital. Líderes en ESPAÑA con oficinas en México, Perú, Brasil, Chile y Argentina Principales magnitudes: - Más de 45 años de experiencia - Presencia internacional - Servicio en más de 93 países - Digitalización de más 40.000 puntos de venta - Más de 15.000 clientes

Más información en:

Web  
LinkedIn  
YouTube

### ÁREA FUNCIONAL

La persona reportará directamente al **Head of Global Operations**, enmarcada dentro de la Dirección de Tecnología, Sistemas y Operaciones de Telefónica On The Spot Services. Tendrá a su cargo un equipo interno y otros equipos externos de soporte.

### MISIÓN DEL PUESTO

Asegurar la correcta prestación del servicio contratado por los clientes de On The Spot mediante el soporte técnico remoto, la gestión de incidencias de cualquier índole relacionada con la postventa y la operación de los productos de On The Spot en el ámbito internacional.

### FUNCIONES

- Coordinar el trabajo de los equipos de post venta de forma integral.
- Establecer reuniones periódicas con los equipos de Proyectos e Instalación, con el fin de conocer de primera mano, los nuevos proyectos implementados y las necesidades de los diversos servicios.
- Gestionar a las empresas colaboradoras para la prestación de los servicios de soporte postventa
- Elaborar los cuadros de mando de seguimiento de la actividad
- Elaborar las metodologías de soporte y hacer seguimiento a la implementación de las mismas
- Realizar seguimiento de la actividad del área
- Gestionar la configuración de los activos de plataforma de On The Spot
- Buscar eficiencias en la gestión operativa del área
- Controlar el servicio del soporte técnico nivel 1 a nivel internacional
- Velar por la adaptación de los niveles 1 y 2 a medida que los mismos deben sufrir adaptaciones para atender nuevos requerimientos
- Controlar el soporte del nivel 2 a nivel internacional

- Controlar la gestión de los service managers. Brindar soporte a dicho equipo, con el fin de garantizar el cumplimiento de los procesos e indicadores de servicio pactados con los clientes
- Diseñar y gestionar las plataformas de call center en la nube
- Controlar la gestión de cambios en infraestructuras de cliente
- Controlar la monitorización proactiva en infraestructuras de cliente
- Controlar el área de gestión operativa de contenidos
- Responsabilidad sobre equipo: Asignar funciones y tareas, estimular para su consecución, delegar y comunicar. Procurar y potenciar el específico y adecuado desarrollo de los conocimientos necesarios para el área. Llevar a cabo el seguimiento del progreso de los miembros del equipo, evaluándolos y proporcionándoles feedback continuo para estimular su desarrollo. Procurar un clima de motivación, desarrollo y confianza con sus colaboradores.

## LOCALIZACIÓN

Posición basada en Madrid, Distrito Telefónica. La persona deberá contar con disponibilidad para realizar viajes internacionales / nacionales, eventualmente.

## REQUISITOS

- **Formación:** Titulación Superior o Ingeniería en Telecomunicaciones, Informática o Sistemas Audiovisuales. Será valorado contar con formación en ITIL, LEAN, COBIT u otras metodologías servicios técnicos
- **Experiencia:** Experiencia previa requerida de al menos 4 a 6 años en posiciones similares, gestionando servicios de postventa de TI (valorable cartelería digital), liderando equipos de trabajo y gestionando un call center (excluyente)
- **Conocimientos Técnicos:**
  - Manejo Visio nivel avanzado (excluyente)
  - Redes y comunicaciones (excluyente)
  - Conocimiento de sistema audiovisuales: sistemas de marketing dinámico, redes de comunicaciones, redes de comunicaciones inalámbricas
  - Software de soporte remoto como VNC, TeamViewer, Terminal server, SCCM, etc.
  - Lenguaje SQL
  - Manejo de paquete office (excluyente)
  - Herramientas de ticketing
  - Sistemas operativos Microsoft
- **Idiomas:** Inglés Avanzado (excluyente). La persona realizará varias actividades que requerirán el uso del idioma inglés.

## PERFIL COMPETENCIAL

- Liderazgo
- Orientación a resultados y al cliente
- Visión comercial
- Debe ser una persona metódica, muy organizada y resolutiva planteando soluciones al los problemas que surjan

- Deberá tener adaptabilidad ante cambios imprevistos, propios del trabajo mediante proyectos
- Capacidad para trabajar en equipo
- Proactividad
- Buenas habilidades de comunicación e interrelacionamiento personal
- Orientación a resultados
- Capacidad de gestión

Si estás interesado, puedes aplicar [aquí](#) o enviarme tu CV actualizado a [vherraez.telefonica@catenon.com](mailto:vherraez.telefonica@catenon.com) con el asunto [Coordinador de Servicios Postventa- OTS]

**OFERTA DE EMPLEO**

Fecha de publicación:

8-5-18

OFICINA DE PRÁCTICAS

HASTA 8-6-18

