

## FIȘA POSTULUI

Program:	HCL	Rol:	<b>Service Delivery Specialist cu Franceza sau Spaniola sau Olandeza sau Germana</b>
Pilon:	Livrări	Raportează în fața:	Manager echipă furnizare servicii I sau II
Traseu	Management furnizare servicii	Locație:	IASI, România
Grupă salarială:	E0.3	Program:	Intervalul 09:00-19:00 (RO) ora locală

### Descrierea rolului

Specialiștii în furnizarea de servicii - Stagiari oferă servicii partajate specifice sau funcții de asistență directă organizațiilor comerciale de livrări prin parteneriat cu echipa de cont pentru a oferi gestionarea activelor, facturare, raportarea/analiza, promovând standardizarea și coerența în întreaga organizație. De asemenea, cresc productivitatea pentru a respecta acordurile contractuale privind nivelul de servicii, prin îmbunătățirea procesului de raportare, sprijinirea operațiunilor, analiza datelor și urmărirea activelor.

Principalele relații departamentale	Manageri de clienți, asistenți virtuali de vânzări, specialiști în furnizarea de servicii partajate, facturatori, asociați în livrarea de servicii pentru pre-facturatori
Relații client/furnizor	Doar angajații interni Xerox

### Responsabilități principale:

#### Gestionarea contractelor:

- Dirijarea comunicării eficiente cu clienții interni.
- Rezolvarea efektivă și eficientă a problemelor/chestiunilor, valorificând resursele interne.
- Răspuns în timp util și prompt, rezolvând probleme/chestiuni.
- Muncă în colaborare strânsă cu partenerii de vânzări și livrări pentru a sprijini cerințele de raportare în cadrul operațiunilor de vânzare/livrare.
- Cunoașterea și înțelegerea ofertelor de servicii pentru conturile din domeniu.
- Lucru cu parteneri externi de servicii și furnizori de consumabile pentru a sprijini livrabilele clienților și pentru a remedia orice probleme în procesul de livrare.
- Oferirea sprijinului necesar pentru gestionarea modificării contractelor.
- Asigurarea gestionării eficiente a cutiei poștale partajate.
- Gestionarea e-mailurilor și a apelurilor telefonice în mod profesional și la timp.
- Contribuție activă la echipa concentrată pe asigurarea funcționării mediilor complexe de birou și proceselor de afaceri fără probleme.
- Împărtășirea de idei, ajutor la rezolvarea problemelor și oferirea de recomandări, astfel încât echipele de cont să poată crește performanța. Angajatul va documenta acțiunile, va comunica statutul și va confirma acele chestiuni aduse spre soluționare.

**Gestionarea activelor:**

- Oferirea sprijinului pentru gestionarea activelor prin deținerea și gestionarea diferitelor sisteme.
- Documentarea acțiunilor, comunicarea statutului și confirmarea acelor chestiuni aduse spre soluționare.
- Devenirea unui expert în materie de raportare, proces și capabilități tehnologice.
- Analiza și raportarea precisă a datelor selectate, livrate la termenele cerute.
- Responsabil pentru integritatea bazei de date a activelor.
- Sprijinirea tuturor cerințele tehnologice EPS/MPS și anume: bilet MAS, sistem de ticketing pentru client (Service now etc.), Equitrac și alt software de contabilitate.

**Calificări și Cerințe**

<b>Cerințe educaționale</b>		
<b>Min/Preferat</b>	<b>Nivel educațional</b>	<b>Detalii suplimentare</b>
Minimum	Absolvent liceu	
<b>Calificări profesionale</b>		
<b>Min/Preferat</b>	<b>Nivel educațional</b>	<b>Detalii suplimentare</b>
Preferat	Certificare LSS Green Belt	
<b>Competențe adiționale cerute</b>		
<b>Competențe</b>	<b>Descriere</b>	<b>Nivel de competență</b>
Limbi	Engleză (oral și scris)	90%/C1
Microsoft Office	MS Office, Excel (adică tabele pivot, VLOOKUP) și PowerPoint	

<b>Formarea candidatului: competențe, cunoștințe și abilități</b>	
<b>Min/Preferat</b>	<b>Competențe, cunoștințe și abilități</b>
Preferat	Raționament/abilități analitice dezvoltate; Abilitate demonstrată de a înțelege analiza financiară, planificarea și raportarea de control
Preferat	Abilitatea de a evalua probleme, de a defini cauzele și de a prioritiza/ executa soluții – abilități de rezolvare a problemelor.
Preferat	Auto-inițiativă dovedită/demonstrată, capacitate de a lucra independent și în mediu de echipă, automotivat și orientat spre rezultate
Preferat	Abilități dezvoltate de prezentare, ascultare, organizare și planificare; Foarte competent în gestionarea timpului, planificare și prioritizare

**Trimite CV catre:** Denisa Maria Silca: denisamaria.silca@hcl.com