



ינואר 2020

המכללה האקדמית צפת
מבקשת להעסיק
מנהל/ת שירות מחשוב
(מכרז מספר 13/2022)

עיקרי דרישות התפקיד:

- ניהול מוקד טלפוני ומערך השירות הטכנולוגי במכללה.
- מעקב תדיר אחר דוחות המוקד / לוחות מחוונים ודוחות קריאות שירות לפי הסכם רמות שירות (SLA).
- ניהול ותיעוד של קריאות השירות וניתובם לגורמים המטפלים כולל מעקב ביצוע.
- ניהול פגישות צוות, תפעול והנעת עובדים ברמות התמחות שונות.
- עמידה בסטנדרטים, מדדי ויעדי ביצוע כמותיים ואיכותיים.
- מתן מענה אדיב ושירותי באמצעות מגוון ערוצי השירות (פרונטאלי וממחושב).

כישורים ודרישות נוספות

- השכלה: תואר ראשון.
- ניסיון קודם בניהול מוקד שירות או בתפקיד פיקודי / ניהולי דומה – יתרון.
- יכולת עבודה בתנאי לחץ ונכונות לעבודת מאומצת, גם מחוץ לשעות הפעילות הרגילות.
- אחריות, אמינות, יחסי אנוש גבוהים ותודעת שירות גבוהה.
- שפות – עברית ברמת שפת אם. אנגלית ברמה טובה מאוד.
- שעות עבודה גמישות.
- מגורים באזור - יתרון.
- היקף משרה – 100%.

קורות חיים יש להעביר למחלקת משאבי אנוש, לא יאוחר מתאריך 6 בפברואר 2022,
בדוא"ל: cv@zefat.ac.il בציון מספר מכרז 13/2022 רק פניות מתאימות תיענינה

המודעה מכוונת לגברים ונשים כאחד