



## **JOB DESCRIPTION: “Incident & Problem Manager”**

Stiamo ricercando per Olivetti **1 Incident & Problem Manager**

### **Descrizione delle attività:**

Coordinamento del processo di Incident Management garantendo la gestione end to end degli incident aperti fino alla loro chiusura

Definizione delle modalità di registrazione e classificazione degli incidenti

Gestione della mappatura dei supporti di 1°, 2° e 3° livello per ciascun servizio/applicativo o piattaforma aziendale, garantendo l’aggiornamento delle informazioni e dei contatti

In caso di incident, essere in grado di ingaggiare i necessari livelli di supporto per l’analisi e la gestione dell’incident stesso, fino alla risoluzione.

Coordinamento della war room fino alla risoluzione del disservizio

Gestione della comunicazione verso gli stakeholder interessati e il management aziendale su tutte le fasi di gestione dell’incident, fino alla chiusura

Per incident rilevanti, saper garantire la disponibilità del report di Root Cause Analysis

Analizzare la presenza di incident ricorrenti ed eventualmente aprire un Problem, coordinandone la gestione end to end fino alla chiusura

Definizione delle metriche per la misurazione dell’efficacia dei processi di Incident e Problem Management monitorandole nel tempo

Aggiornamento del knowledge database su incident e problem

### **Competenze tecniche**

Conoscenza dei framework ITIL e COBIT

Competenze tecniche in ambito sistemistico e applicativo, utili a comprendere le cause dei disservizi ed ingaggiare i corretti interlocutori aziendali

Conoscenza dei principali tool e soluzioni di monitoraggio sistemistico e applicativo (es. Nagios, Zabbix, Dynatrace)

Conoscenza delle soluzioni di trouble ticketing (es. Jira Service Manager)

Capacità di analisi e problem solving

Capacità decisionali e manageriali per la soluzione di problemi complessi e per le escalation verso terze parti coinvolte nella gestione degli incident

Attitudine al lavoro in team

Le sedi di lavoro sono: ROMA – MILANO e IVREA