

## HOSPITAL SANT JOAN DE DÉU I FUNDACIÓ SANT JOAN DE DÉU CONVOQUEN UNA PLAÇA DE **GESTOR/A D'OPERACIONS**

---

Ref.: 296/19

### Requisits dels candidats

- Estar en possessió del títol d'Enginyeria.
- Experiència mínima d'un any en centre d'operacions, consultoria tecnològica, o CRM.
- Nivell d'anglès avançat parlat i escrit.
- Habilitats de comunicació i capacitat d'interrelació per gestionar projectes.
- Tenir les competències relacionades amb els nostres valors institucionals.

### Es valorarà:

- Formació avançada (postgrau en gestió, finances, sistemes).
- Experiència en sistemes de telecomunicacions i contact center (eines telefonia, contact center, CTI, sistemes telecomunicacions operadora).
- Experiència en tecnologies de la informació relacionades amb centres d'operacions (wan, lan, switching, toip, iot, BI, reporting, monitorització i supervisió).
- Experiència en sistemes CRM (es valorarà positivament Salesforce).
- Experiència en gestió i definició de processos.
- Experiència en gestió d'operacions (es valorarà positivament operacions assistencials i de l'àmbit sanitat).
- Experiència en gestió de projectes.
- Experiència de noves tecnologies en l'àmbit de Healthcare.

### S'ofereix:

- La jornada serà del 100%, de dilluns a divendres en règim de jornada partida, amb una hora d'interrupció per dinar.
- Amb horari de: 8:00h a 16:26h.
- Contracte indefinit amb període de prova.
- El candidat/a es vincularà al projecte de recerca i innovació **COMRD15-1-0015 "HOSPITAL LÍQUID 4.0: Sistema digital expert d'assistència integral i personalitzada del pacient pediàtric" de la Comunitat RIS3CAT "NEXTHEALTH: Solucions multidisciplinàries per als propers reptes de Salut"** cofinançat per la Unió Europea a través del Fons Europeu de Desenvolupament Regional **FEDER** (Una manera de fer Europa) amb el suport d'ACCIÓ - Generalitat de Catalunya.

### Tasques:

Responsabilitzar-se del centre d'operacions i contact center COACH.

Contribuir al desenvolupament de l'àrea i dels projectes transversals en que aquest/a participi.

- Gestió i manteniment a nivell tècnic de la plataforma COACH i les eines/plataformes involucrades.
- Definició i desenvolupament dels diferents processos d'operacions i definició dels protocols associats.

- Definició i desenvolupament del reporting, tant propi per l'exploració del COACH com relacionat amb altres àrees per les operacions involucrades en COACH.
- Interlocució i seguiment dels agents externs de Call Center COACH per la correcta operativa del servei.
- Definició i desenvolupament d'aquells serveis assistencials i no assistencials en el que el COACH doni suport.
- Coordinació dels diferents serveis involucrats en COACH.
- Supervisió i gestió dels diferents contractes de manteniment involucrats en COACH.
- Gestió de projectes de l'àrea i transversals a la mateixa.
- Suport en la monitorització de serveis tècnics.
- Suport en la monitorització de serveis a usuaris i de serveis assistencials.
- Donar suport a les àrees tècniques i assistencials que formin part de l'àmbit d'actuació.
- Col·laborar en la coordinació, desenvolupament i projectes objecte de l'àrea.

**Lloc de treball:**

Direcció Enginyeria i Manteniment.  
Hospital Sant Joan de Déu  
Pg. Sant Joan de Déu, 2  
08950 Esplugues de Llobregat, Barcelona

**Informació contractual:**

Es demana enviar carta de presentació i Currículum Vitae indicant núm. de referència 296/19 abans del dia 31/05/2019 a [rrhh@fsjd.org](mailto:rrhh@fsjd.org).