

Service Delivery Manager

Kunne du tænke dig at arbejde i en organisation, hvor medlemmerne skriver musik, og hvor kunderne primært er musikbranchen? Og kunne du tænke dig at være en del af et dynamisk team, hvor vi er midt i et pilotprojekt med en vision om en 4-dages arbejdsuge?

Så er du måske vores nye Service Delivery Manager, som vil være med til at sikre høj tilfredshed hos vores internationale kunder i Norden og England.

Network of Music Partners står for fakturering af pladeselskaber og online service providere som Spotify & iTunes, hvorefter vi distribuerer pengene til rettighedshaverne.

Vi sætter en ære i at levere support og service i høj kvalitet og mener, at god support er fundamentet for et godt partnerskab med kunderne. Derfor har vi brug for dig til at følge op på os og sikre, at vi holder det høje niveau i vores Service Desk. Vi søger derfor en struktureret og fokuseret Service Delivery Manager til at bidrage til vores fortsatte succes. Du kan læse mere om Network of Music Partners på www.nmp.eu.

Jobbet

Du bliver en del af afdelingen Distribution and Projects, som er ansvarlig for governance og opfølgning af vores Service Desk. Afdelingen er også ansvarlig for koordineringen af vores IT-udvikling samt koordinering og eksekvering af vores distributioner samt andre spændende og varierende opgaver, som kommer ind fra siden, men som også kan ramme dig.

Du vil blive ansvarlig for at sikre, at vi lever op til vores kunders SLA-aftaler ved at overvåge samt følge op på vores Service Desk. Du skal sikre høj kundeservice, og at samarbejdet mellem kollegaer går op i en højere enhed, så kundernes oplevelse er i top. Vi bruger værktøjet TOPdesk, som du vil have rig mulighed for at komme med optimeringsforslag til i forhold til vores processer og governance-modeller og derved bidrage til at gøre os endnu bedre.

Dine ansvarsområder vil omfatte:

- Opfølgning på sager i TOPdesk-systemet på vegne af alle parter og dermed sikre, at de involverede parter leverer i henhold til aftalte processer og SLA-aftaler
- Daglig kundekontakt, koordinering af opgaver og rapportering

Indrykningsdato

30.12.2022

Ansøgningsfrist

06.01.2023

Virksomhedsnavn

NMP Network of Music Partners

Fagområde



Andre kunst- og kulturjobs

Angiv type af ansættelse

Fuldtid

Navn på kontaktperson

Katja Østergaard

20 90 64 05

Søgstilling

<https://www.jobindex.dk/jobannonce/461delivery-manager>

- Planlægning og afholdelse af løbende statusmøder med kunderne
- Prioritering, koordinering og løsning af Incidents og Service Requests og releases sammen med vores Change Manager
- Være en del af 1st samt 2nd level support og sikre, at sagerne ekspederes den rigtige vej
- Træde ind og hjælpe med håndtering af mere komplekse sager fra kunder og udarbejdelse af evt. MIR (Major Incident Reports)
- Overvågning af gentagne sager og mønstre og deltage i vores Helikopter-møde med IT-udvikling for at sikre videndeling mellem udviklere
- Ansvar for løbende procesoptimering af Service Desk-processerne
- Oparbejde specialistviden inden for enkelte områder
- Forretningsmæssig test/dokumentation på/af løste sager

Der vil være mulighed for at påvirke indholdet af stillingen – afhængig af dine kompetencer – både fra start, men bestemt også på sigt, som vi lærer dig at kende.

Din profil

Din uddannelsesbaggrund er ikke afgørende, men vi forestiller os, at du har en IT-uddannelse. Du har måske en baggrund som Service Level Manager, systemejer, systemforvalter, IT-koordinator, Applications Manager eller tilsvarende funktion.

Vi forestiller os, at:

- du er god til at kommunikere både mundtligt og skriftligt på dansk og engelsk og forstår at udnytte dette til at bygge stærke relationer med diverse interessenter i en leverance – uanset position og rolle
- du kan lide at lære og udvikle dig selv og er ikke bange for at komme uden for din "comfort zone"
- du har erfaring med DB2/SQL (blot på niveau til at kunne lave udtræk til rapporter)

Ud over de faglige kvalifikationer lægger vi også vægt på, at du som person:

- er udpræget serviceminded
- er nysgerrig, selvkørende og ansvarsfuld
- er udadvendt og har et humoristisk sind
- er struktureret og følger op
- arbejder selvstændigt og målrettet med dine opgaver
- kan håndtere stor frihed under ansvar

Vi tilbyder

Du kommer ind i en lille organisation med en uformel tone og kort vej til ledelsen. Der er en stærk virksomhedskultur og et godt sammenhold blandt kollegaerne.

Network of Music Partners er en fleksibel arbejdsplads, hvor der er respekt for din evne til at disponere din egen tid, og det vægtes højt at skabe en god work/life balance.

Lønnen fastsættes efter kvalifikationer. Der tilbydes attraktiv pensionsordning inkl. sundhedsforsikring. Arbejdsstedet er i vores skønne lokaler på Rued Langgaards Vej 8, 2300 København S (MIKADO House).

Yderligere oplysninger

Du er velkommen til at kontakte Director of Distribution and Projects Katja Østergaard på tlf. 20 90 64 05 for uddybende information.

Ansøgning

Ansøgninger sendes via knappen "Ansøg". Ansøgningsfrist er **06.01.2023**.

Jobbet søges via QuickApply på Jobindex.

Ansøg