

PROGRAM STAŻU

Nazwa podmiotu oferującego staż
IBM Global Services Delivery Centre Polska Sp. z o.o.
Miejsce odbywania stażu
Ul. Muchoborska 8 54-424 Wrocław, Polska
Stanowisko, obszar działania
<p>Koordinator ds. Usług ma za zadanie koordynowanie, nadzorowanie oraz dostarczanie usług na poziomie uzgodnionym i oczekiwanym przez klienta. Reprezentowanie wewnątrz organizacji postaw i interesów klienta, jak również wykazywanie innowacyjnego podejściem do świadczonych usług w celu poprawienie ich jakości.</p> <p>Service Coordinator coordinates, supervises, and maintains on a daily basis levels of service agreed with and expected by the customer. The role is also about representing the customer point of view inside the organization and focusing on improving provided service level.</p>
Termin
1 wrzesień- 30 listopada 2014
Obszary merytoryczne, z którymi student ma szanse zapoznać się podczas odbywania stażu. Czego Student może się nauczyć. Jakie kompetencje może rozwijać.
<p>Staż w IBM Global Service Delivery Centre Polska, to możliwość nabycia doświadczenia i nauki w centrum dostarczającym wysokiej jakości usługi informatyczne obejmujące pełen zakres sprzętu i oprogramowania wykorzystywanego przez klientów z siedzibą w Europie.</p> <p>Podczas stażu będzie możliwe:</p> <ul style="list-style-type: none">- zapoznanie się ze specyfiką działania IBM Global Service Delivery Centre oraz poznanie bliżej globalnej organizacji- zapoznanie się ze specyfiką pracy w dziale Change Management- praca w międzynarodowym, zmiennym, dynamicznym środowisku- uzyskanie doświadczenia z typową dla IBM metodologią oraz narzędziami- stały kontakt z klientem w języku angielskim, możliwość podniesienia swoich kwalifikacji językowych- prowadzenie komunikacji biznesowej w języku angielskim- uczestniczenie w konferencjach telefonicznych- zapoznanie się oraz poszerzenie swojej wiedzy z zakresu IT- analiza danych- zapoznanie się z procesem podejmowania decyzji w oparciu o analizę danych- udział we wdrażaniu zmian, aktualizacji sprzętu oraz oprogramowania zgodnie z procesami zarządzania aktywami- przygotowywanie raportów i agend

- prowadzenie konferencji telefonicznych z międzynarodowymi zespołami
- zapoznanie się ze specyfiką pracy w międzynarodowym/wirtualnym zespole

Harmonogram z propozycją liczby godzin oraz zakresem zadań merytorycznych w ujęciu tygodniowym. (24-30h pracy stażysty w tygodniu).

Tydzień 1	<ul style="list-style-type: none"> - szkolenie BHP i tajemnicy służbowej – 5 godzin - instalacja sprzętu oraz pozyskiwanie dostępu do aplikacji -5 godzin - ogólne wprowadzenie w pracę w dziale Change Management – zakres działania działu, obsługiwani klienci, dzień pracy, ogólne zapoznanie się z procedurami – 20 godzin
Tydzień 2	<ul style="list-style-type: none"> - szkolenia z aplikacji używanych do obsługi klienta – 20 godzin - podstawy komunikacji z klientem (teoria i praktyka) – 10 godzin
Tydzień 3	<ul style="list-style-type: none"> - szkolenia z aplikacji używanych do obsługi klienta – praktyka – 30 godzin
Tydzień 4	<ul style="list-style-type: none"> - szkolenie z przygotowywania raportów oraz wykorzystywania ich w codziennej pracy – 15 godzin - przygotowywanie agend i spotkań – 15 godzin
Tydzień 5	<ul style="list-style-type: none"> - regularne wykonywanie zadań powierzonych członkom zespołu uzupełniane przez szkolenia produktowe/aplikacyjne – 15 godzin - przygotowywanie raportów / – 5 godzin - prowadzenie komunikacji biznesowej – 5 godzin - przygotowywanie agend / udział w konferencjach telefonicznych – 5 godzin
Tydzień 6	<ul style="list-style-type: none"> - regularne wykonywanie zadań powierzonych członkom zespołu uzupełniane przez szkolenia produktowe/aplikacyjne – 15 godzin - przygotowywanie raportów / – 5 godzin

	<ul style="list-style-type: none"> - prowadzenie komunikacji biznesowej – 5 godzin - przygotowywanie agend / udział w konferencjach telefonicznych – 5 godzin
Tydzień 7	<ul style="list-style-type: none"> - regularne wykonywanie zadań powierzonych członkom zespołu uzupełniane przez szkolenia produktowe/aplikacyjne – 15 godzin - przygotowywanie raportów / – 5 godzin - prowadzenie komunikacji biznesowej – 5 godzin - przygotowywanie agend / udział w konferencjach telefonicznych – 5 godzin
Tydzień 8	<ul style="list-style-type: none"> - regularne wykonywanie zadań powierzonych członkom zespołu uzupełniane przez szkolenia produktowe/aplikacyjne – 15 godzin - przygotowywanie raportów / – 5 godzin - prowadzenie komunikacji biznesowej – 5 godzin - przygotowywanie agend / udział / prowadzenie konferencji telefonicznych – 5 godzin
Tydzień 9	<ul style="list-style-type: none"> - regularne wykonywanie zadań powierzonych członkom zespołu uzupełniane przez szkolenia produktowe/aplikacyjne – 15 godzin - przygotowywanie raportów / – 5 godzin - prowadzenie komunikacji biznesowej – 5 godzin - przygotowywanie agend / udział / prowadzenie konferencji telefonicznych – 5 godzin
Tydzień 10	<ul style="list-style-type: none"> - regularne wykonywanie zadań powierzonych członkom zespołu uzupełniane przez szkolenia produktowe/aplikacyjne – 15 godzin - przygotowywanie raportów / – 5 godzin - prowadzenie komunikacji biznesowej – 5 godzin - przygotowywanie agend / udział / prowadzenie konferencji telefonicznych – 5 godzin
Tydzień 11	<ul style="list-style-type: none"> - regularne wykonywanie zadań powierzonych członkom zespołu uzupełniane przez szkolenia produktowe/aplikacyjne – 15 godzin - przygotowywanie raportów / – 5 godzin - prowadzenie komunikacji biznesowej – 5 godzin - przygotowywanie agend / udział / prowadzenie konferencji telefonicznych – 5 godzin
Tydzień 12	<ul style="list-style-type: none"> - regularne wykonywanie zadań powierzonych członkom zespołu uzupełniane przez szkolenia produktowe/aplikacyjne – 15 godzin - przygotowywanie raportów / – 5 godzin - prowadzenie komunikacji biznesowej – 5 godzin - przygotowywanie agend / udział / prowadzenie konferencji telefonicznych – 5 godzin
Wymagania stawiane kandydatom	
Rok studiów	Ostatni rok studiów II stopnia, absolwent do 6 miesięcy

Kierunek studiów	
Znajomość języków obcych	Biegła znajomość języka angielskiego w mowie i w piśmie Znajomość drugiego języka będzie dodatkowym atutem
Profil kandydata (oczekiwane kompetencje)	<ul style="list-style-type: none"> - doskonałe umiejętności komunikacyjne - dobra organizacja pracy - znajomość efektywnego zarządzania własnym czasem - umiejętność szybkiego przyswajania wiedzy - umiejętność analitycznego myślenia - umiejętność pracy zespołowej - znajomość pakietu MS Office - dokładność, sumienność, odpowiedzialność
Inne	Dodatkowym atutem będzie znajomość zagadnień IT oraz biegłość w obsłudze komputera
Dodatkowe informacje	
Praca w zespole międzynarodowym	
Dane osoby odpowiedzialnej za rekrutację (imię, nazwisko, stanowisko, e-mail, telefon)	
<p>Krzysztof Niezurawski Service Management Manager Phone: 48-71-378 1157 x1157 Mobile: 48-72 706 1157 E-mail: Krzysztof.Niezurawski@pl.ibm.com</p>	
Określenie potencjalnej możliwości podjęcia zatrudnienia po odbyciu stażu	
Duże szanse w zależności od jakości pracy	
Podpis osoby reprezentującej Pracodawcę	Akceptacja Menedżera projektu