

# ING. DE SOPORTE DE TI

## **Función:**

El Ingeniero de Soporte de Servicios de IT proporciona asistencia de IT eficaz y calificada. Es responsable de respaldar y mantener todo el equipo hardware/ software relacionado con IT, con un enfoque principal en la oficina central; así como de respaldar y ayudar en el mantenimiento de toda la infraestructura de IT, incluido entre otros, UPS/ Backup de Energía, teléfonos móviles, dispositivos inalámbricos instalados en el sitio.

El puesto proporciona exposición a una amplia gama de proyectos y actividades relacionados con IT, perteneciendo a un equipo de soporte regional fresco y dinámico.

## **Principales responsabilidades:**

Responsable de la gestión de inventario y control de stock Brindar soporte técnico a usuarios

Emprender proyectos de IT de tamaño pequeño a mediano según las instrucciones del Gerente Regional de Soporte de Servicios de IT

Brindar soporte al servidor

Apoyar y mantener el servidor, la red y la sala de servidores bajo la instrucción de equipos globales Proporcionar formación básica eficaz a los usuarios e inducciones a nuevos usuarios

Instalar y solucionar problemas de software autorizado

Garantizar que la seguridad y las actualizaciones se apliquen correctamente y se mantengan al día en el equipo del usuario final

Instalación de antivirus en todos los equipos del usuario final

Responsable del registro y seguimiento de las reparaciones de garantía

Informar fallas y mantener registros sobre interrupciones del servidor y del sitio

Completar movimientos internos de usuarios/ escritorios, incluidos periféricos e impresoras  
Parcheo de redes y teléfonos

Garantizar escritorios, salas de reuniones, parches y salas de servidores limpios y en buen estado

Asegurarse de que todo el equipo de IT de las salas de reuniones esté ordenado y en buen estado

Enviar informes semanales al Gerente Regional de Soporte de Servicios IT

Solicitud y seguimiento de compras de IT

Preparar documentos, materiales de reuniones y correspondencia

Realizar tareas de apoyo administrativo básico según sea necesario para cumplir con objetivos operativos específicos

Realizar diversas tareas relacionadas con el trabajo según lo asignado por el Gerente Regional de Soporte de Servicios de IT

Ayudar con el fin de semana de soporte de guardia cuando sea necesario o según lo asigne el Gerente Regional de Soporte de Servicios de IT

Trabajar horas adicionales para cumplir con los plazos, según sea necesario y cuando sea razonable Brindar asistencia y apoyo a colegas en asuntos relacionados con IT

**Requerimientos:****Formación académica:**

Ingeniería en Informática

Fuertes conocimientos de Win10

Inglés. Escrito y hablado esencial

**Experiencia:**

Más de 2 años de experiencia en la prestación de soporte de TI al usuario final en un entorno de alta presión La experiencia en negociación con el usuario final quien solicita soporte seria una ventaja

Conocimiento de Active Directory

Se requiere conocimiento de Microsoft Office 2010-2016. Conocimiento de Visio

Conocimiento práctico de enrutadores de red, firewalls, conmutadores como Cisco, Citrix, VPN y dispositivos de optimización de enlaces

Sólido conocimiento práctico de las imágenes y el embalaje estándar de la industria para el usuario final

**Habilidades:**

Fuertes habilidades de comunicación y servicio al cliente en todos los niveles de una organización

Capacidad probada para brindar soporte a los usuarios finales en todos los niveles, así como para colaborar con todos los niveles del personal de IT

Capacidad para estar disponible de forma programada; o como las veces que se requiera trabajar muchas horas para resolver los problemas del cliente

**Competencias:**

Seria una ventaja tener un conocimiento sólido de plataformas comerciales

Experiencia probada en la integración con complementos de Excel, solución de problemas de enlaces rotos y trabajo eficaz con el soporte técnico del proveedor

Conocimiento práctico de las herramientas y técnicas de eliminación de software espía/ malware