

Técnico Help Desk Nivel 1:

Ledefyl · Montevideo, Montevideo, Uruguay (Híbrido)



Misión y características del cargo.

Atender a las funciones y responsabilidades asignadas al rol de técnico Help Desk Nivel 1 con el fin de dar respuesta y solución a reportes y reclamos sobre servicios.

Responsabilidades:

Monitoreo de servicios orientados a redes de datos.

Recepción de consultas y reclamos por parte de clientes.

Registro y documentación de incidentes en sistema de gestión.

Seguimiento de incidencias reportadas por clientes y brindar feedback a los mismos.

Reporta a Supervisora y Manager del área.

Modalidad de trabajo:

La modalidad del trabajo es híbrida, debiendo cumplirse el 60% de las horas mensuales de forma presencial para cumplir con las exigencias de la ley de Zonas Francas (a desarrollarse en WTC Free Zone - Pocitos).

El puesto a cubrir es rotativo entre noches (23 a 7) y fines de semana y una semana en régimen de guardia pasiva.

Competencias requeridas:

Educación

Graduado de EMT orientación informática o similar donde se haya obtenido conocimiento superior sobre tecnologías de la información. (Excluyente)

Conocimientos de redes IP, equipos de red y sistemas de gestión relacionados. (No excluyente)

Formación académica deseable (estudiante o graduado): Técnico en redes / Analista en infraestructura informática / Administrador de redes y sistemas.

Experiencia

No se requiere experiencia.

Características personales

Capacidad para trabajar en equipo.

Capacidad de comunicación positiva, tanto telefónica como por email con los clientes finales.

Capacidad de trabajo bajo presión ante reclamos de clientes.

Proactivo, con voluntad de evaluación permanente del servicio y de planteamiento de soluciones.