

Técnica y proyectos, S.A. (TYPESA) consultora de ingeniería, busca Ingeniero de soporte técnico, con titulación de Ingeniero Informático o Ingeniería de Telecomunicaciones para su oficina de Murcia.

1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

El Grupo TYPESA es un conjunto de empresas independientes de consultoría en los campos de ingeniería civil, arquitectura, industria y energía, y medio ambiente.

Desde su fundación en 1966 viene participando de forma continuada en el desarrollo de todo tipo de infraestructuras y equipamientos, en España y en países de todo el mundo, contribuyendo con su trabajo a crear mejores condiciones de vida para los ciudadanos.

La experiencia internacional del Grupo TYPESA se extiende a países de todos los continentes. En la actualidad los trabajos internacionales representan el 86% del trabajo total del Grupo.

El Grupo TYPESA cuenta con equipos multidisciplinares altamente especializados que conforman una plantilla superior a los 2.400 profesionales, de los que un 70% son ingenieros, arquitectos y otros titulados universitarios.

2. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO. INGENIERO DE SOPORTE

Ingeniero de soporte técnico será responsable de proporcionar asistencia adecuada a nuestros usuarios. Diagnosticará y solucionará problemas de software y hardware y ayudará a nuestros usuarios a instalar aplicaciones y programas.

Responsabilidades del Ingeniero de Soporte Técnico incluyen resolver problemas de red, configurar sistemas operativos y usar herramientas adecuadas para brindar el soporte adecuado. Utilizará aplicaciones de correo electrónico y chat para ofrecer a los clientes respuestas rápidas a problemas simples de TI. Para problemas más complejos que requieren instrucciones más detallada, contactará con los usuarios por teléfono y / o proporcionará instrucciones claras, escritas y manuales técnicos.

Para optar a este puesto, es deseable poseer título universitario, Informática o, Ingeniería de Telecomunicaciones. Certificaciones de Microsoft, Cisco, Linux y/o Seguridad es un plus que se considerará.

Es deseable una fuerte orientación al cliente y habilidades para comunicar las soluciones en un lenguaje claro y conciso.

3. RESPONSABILIDADES

- Investigar e identificar soluciones a problemas de software y hardware.
- Diagnosticar y solucionar problemas técnicos.
- Ser capaz de preguntar adecuadamente al usuario para comprender rápidamente la raíz del problema.
- Seguimiento de los problemas hasta la resolución, dentro de los plazos acordados
- Establecer con los usuarios un plan de acciones, ya sea por teléfono, correo electrónico o chat, hasta que hayan resuelto un problema técnico
- Escalar adecuadamente los problemas sin resolver a equipos internos apropiados.
- Proporcionar una respuesta rápida y precisa a los usuarios
- Ser capaz de consultar información y colaborar con el resto del equipo para proponer soluciones a los problemas planteados.
- Asegurarse de que todas las incidencias estén debidamente registradas
- Priorizar y gestionar varias incidencias abiertas al mismo tiempo.
- Ser capaz de realizar un seguimiento con los usuarios para asegurar que los sistemas de TI son completamente después de la solución de la incidencia.
- Redactar y elaborar informes precisos y adecuados cuando se requieran.
- Mantener una adecuada relación con los usuarios.

4. REQUISITOS

- Experiencia probada de trabajo como ingeniero de soporte técnico, o similar
- Experiencia práctica con entornos Windows PCs y Servidores.
- Buena comprensión de los sistemas informáticos, dispositivos móviles y tecnologías de la información.
- Capacidad para diagnosticar y solucionar problemas técnicos básicos
- Excelentes habilidades de resolución de problemas y de comunicación con los usuarios.
- Capacidad para proporcionar ayuda técnica paso a paso, tanto escrita como verbal
- Licenciatura en Informática o Ingeniería de Telecomunicaciones.
- Certificaciones adicionales en Microsoft, Linux, Cisco o similares se consideraran.
- Alto conocimientos de Inglés tanto a nivel escrito como hablado.
- Proactividad a la hora de proponer mejoras a los sistemas existentes.