

ASAP Consulting – Iké Asistencia

Descripción del Puesto:

El Soporte Técnico Nivel 1 será responsable de proporcionar asistencia técnica de primer nivel a los usuarios finales en el uso y solución de problemas relacionados con microinformática (hardware y software) y Office 365. Este puesto implica la resolución de incidencias, la atención de solicitudes de servicio y el escalado de problemas complejos al nivel superior cuando sea necesario.

Responsabilidades Principales:

- Asistencia en Microinformática:
 - Diagnosticar y solucionar problemas de hardware en PCs, laptops, impresoras y otros periféricos.
 - Configuración y mantenimiento de equipos de escritorio y portátiles, incluyendo sistemas operativos (Windows, Mac OS).
 - Instalación, actualización y desinstalación de software y aplicaciones según las necesidades del usuario.
 - Gestión de inventario básico de equipos y software.
- Soporte de Office 365:
 - Resolución de problemas relacionados con el uso de las herramientas de Office 365 (Outlook, Word, Excel, PowerPoint, OneDrive, Teams, SharePoint, etc.).
 - Asistencia en la configuración de cuentas de correo electrónico, calendarios y contactos en Outlook.
 - Solución de problemas de sincronización, recuperación de archivos y configuración de permisos en OneDrive y SharePoint.
 - Apoyo en la configuración y uso de Microsoft Teams para reuniones y colaboraciones.
- Gestión de Incidencias:
 - Registrar, categorizar y priorizar solicitudes e incidentes en la plataforma de ticketing.
 - Proporcionar soluciones rápidas o escalar al equipo de soporte de nivel 2 cuando sea necesario.
 - Monitorear el progreso de las solicitudes de servicio, asegurando la satisfacción del usuario final.
 - Soporte Remoto y Presencial:

- Asistencia remota a usuarios en oficinas o ubicaciones externas a través de software de acceso remoto.
- En caso de soporte presencial, desplazamiento a las instalaciones del cliente para resolución de problemas in situ.
- Documentación y Mejora Continua:
 - Mantener registros actualizados de las solicitudes e incidencias resueltas.
 - Crear y actualizar manuales de usuario y procedimientos operativos estándar.
 - Participar en la mejora continua de los procesos de soporte.

Requisitos:

- Educación: Técnico en Informática o carrera afín (estudios en curso o finalizados).
- Experiencia: 1-2 años de experiencia en soporte técnico de microinformática y Office 365.
- Conocimientos Técnicos:
 - Buen conocimiento en diagnóstico y solución de problemas de hardware y software en sistemas Windows y Mac.
 - Experiencia con herramientas de soporte remoto.
 - Conocimiento avanzado de Office 365 (especialmente Outlook, Teams, OneDrive y SharePoint).
 - Familiaridad con redes básicas (configuración de routers, switches, Wi-Fi).
- Habilidades Blandas:
 - Excelentes habilidades de comunicación verbal y escrita.
 - Capacidad para resolver problemas de manera rápida y eficiente.
 - Actitud orientada al cliente y capacidad para trabajar bajo presión.
 - Trabajo en equipo y colaboración con otros departamentos técnicos

Modalidad: 100% presencial

Beneficios:

ASAP Consulting (el contrato es con nosotros)

Medifé Plan Oro para grupo familiar primario a cargo (sujeto a verificación de requisitos del prestador).

Paquetes de descuentos en turismo, gimnasio, gastronomía, entretenimiento, etc (a través de ASE, obra social activa con Medifé).

Banco Santander Río/Galicia para cuenta sueldos.

Descuentos en institutos de inglés.

Descuentos en Movistar.

Descuentos en Club de Beneficios de Unilever.

Descuentos en productos y servicios de Grupo Wertheim (Grupo Afinidad para Cachamai, Bodegas del grupo, DirecTV, Seguros de Hogar y Auto de EXPERTA Seguros).

Descuento en tiendas alimenticias.

Descuento en Aurora Bikes.

Descuento en Planeta de Libros.

Descuento en CoderHouse. · Descuento en Capacitarte.

Descuento en la Escuela de Negocios de la UCA.

Descuento en UCEMA.

Descuento en programa ARCOR En casa.

Descuento corporativo en Grupo Bimbo.

Descuentos en Samsung y en el Programa Afinidad BGH.

Descuentos en grandes cadenas de hoteles.

Beneficio por Cumpleaños.

Plan de Capacitación Técnica Ilimitado en instituciones nacionales avaladas y reconocidas por el gobierno nacional.