



Descripcion de Puesto

Job Description

Titulo del Puesto / Job Title:	Subordinados / Subordinates:	Fecha / Date:
IT & Maintenance Manager	None	January 2020
Reporta a / Reports to:	Gerente General / General Manager	
Departamento / Department:	IT	

Objetivo del Puesto

- *Asegúrese de que los empleados de TIM tienen las herramientas informáticas necesarias para llevar a cabo su deber requerido*

Descripción de actividades

- Proporcionar a la primera línea de atención al cliente para cualquier problema de sistemas departamentales.
- Realizar un análisis de los problemas reportados, identificar e implementar soluciones y/o coordinar el esfuerzo con BHTCL IT o CSC. Crear Ticket según sea necesario.
- Coordinar los requisitos de IT en TIM de conformidad con la política y el presupuesto.
- Coordinar los requerimientos de acceso a los sistemas. Crear solicitudes según sea necesario.
- Actuar como TIM Webmaster para mantener y actualizar el sitio Intranet de TIM.
- Ofrecer algún tipo de formación a los usuarios finales en áreas específicas cuando se considere necesario.
- Podrán participar en el despliegue de aplicaciones a los usuarios.

Calificaciones mínimas requeridas

- *Carrera Relacionada.*
- *2 años de experiencia como soporte del usuario.*
- *Habilidades interpersonales y analíticas.*
- *Conocimientos básicos de hardware e infraestructuras de sistemas.*
- *Fuerte conocimiento y dominio del idioma Inglés.*
- *Buena capacidad y habilidad de español escrito.*

Cualquier combinación de escolaridad y experiencia equivalente será tomada en cuenta para dar cumplimiento con los requerimientos.

Position Summary

- *Ensure that TIM employees have the required Information Technology tools to perform their required duty*

Responsibilities

- Provide the first line customer support for any departmental systems issues.
- Perform analysis on reported problems, identify and implement solutions and/or coordinate the effort with BHTCL IT or CSC. Create Ticket as required
- Coordinate TIM IT requirements in accordance with policy and budget. Create requests as required
- Coordinate systems access requirements. Create requests as required
- Act as TIM Webmaster to maintain and update TIM Intranet site
- Provide some end-user training in specific areas when deemed necessary
- May participate to the deployment of applications to users

Qualifications and required skills

- *Pertinent Bachelor Degree.*
- *2 years experience user support.*
- *Good interpersonal and analytical skills*
- *Basic knowledge of computer hardware and infrastructures*
- *Strong knowledge of English language*
- *Good written Spanish ability*

Any combination of education and equivalent experience may be considered to comply with these requirements.