**Profilo Tecnico Help Desk**

In vista di un ampliamento del reparto Assistenza Hw e Sw, che garantisce un servizio dedicato a tutti i clienti, la Società è alla ricerca di un Tecnico help desk per la propria sede di Como, Arcole (VR), e Bari.

Il candidato ideale ha conseguito un diploma e/o una laurea ad indirizzo tecnico/informatico (Ingegneria Informatica o cultura equivalente) e possibilmente qualche anno di esperienza nel ruolo.

La nostra offerta prevede:

* Formazione iniziale con affiancamento di un tutor
* Lavoro in collaborazione con altri reparti e conseguente possibilità di conoscere altri aspetti trattati in azienda, e di crescere professionalmente
* Modalità di lavoro strutturata secondo un’organizzazione già consolidata e degli strumenti omogenei messi a disposizioni di tutti i collaboratori
* Una giornata di Remote working, a seguito del termine del periodo di formazione
* Contratto di lavoro adeguato al livello della figura
* Riconoscimento di una remunerazione aggiuntiva variabile a fine anno in base ai risultati raggiunti

Le attività svolte e le responsabilità:

* Acquisire la professionalità necessaria per interpretare in maniera corretta tutte le esigenze di assistenza richieste dal cliente, confrontandosi con relativi responsabili di riferimento.
* Gestire in maniera autonoma le chiamate che riceviamo dai nostri clienti, con una doppia possibilità di risoluzione:

- risoluzione della problematica in tempi brevi durante la chiamata telefonica

- apertura di un ticket che verrà esaminato successivamente dal personale Help Desk oppure dal Coordinamento operativo (supporto di secondo livello dei clienti).

* Analizzare e gestire i ticket che aprono i nostri clienti con mail, controllando i Log delle casse per reperire le cause delle segnalazioni di errore, malfunzionamenti vari.

Requisiti richiesti:

* Disponibilità alcune trasferte su scala nazionale: soprattutto nel periodo iniziale potrà essere necessario svolgere settimane di formazione presso la nostra sede di Como (periodo stimato da 4 a 6 mesi) dove lavorano le persone che hanno più esperienza come supporto Help Desk. Per esigenze di formazione ‘particolari’ su alcuni clienti potranno essere richieste alcune trasferte nelle filiali che seguono il cliente “da vicino”. Trascorso il periodo di formazione iniziale, questa attività potrà essere svolta nella propria filiale riferimento.
* Necessaria la conoscenza di base del linguaggio SQL, delle reti, della gestione dei DB, di Windows e del pacchetto Office.
* Molto gradita la conoscenza del sistema operativo Linux.
* Conoscenza dei principali strumenti informatici.
* Buona conoscenza della lingua inglese, scritta e parlata.
* Spiccate doti comunicative, spirito di iniziativa, flessibilità ed un forte orientamento al risultato sono considerate caratteristiche fondamentali.

Soft Skills gradite:

* Proattività
* Propensione al team working
* Ottime capacità di lavorare per obiettivi
* Capacità organizzativa e autonomia
* Entusiasmo ed elevata motivazione alla crescita professionale
* Risoluzione dei problemi
* Pensiero critico