



JOB DESCRIPTION

JOB TITLE	Service desk
FUNZIONE ORGANIZZATIVA	CLOUD OPERATIONS SERVICES
RIPORTO	Service desk Manager
SEDE DI LAVORO	MILANO

OVERVIEW
<p>In Wiit abbiamo scelto di fare la differenza per i nostri clienti. Siamo leader nell'erogazione di servizi di Hosted Private e Hybrid Cloud per aziende con necessità di servizi di gestione di applicazioni critiche e business continuity.</p> <p>Ricerchiamo valore in ogni cosa che facciamo mettendo al centro le nostre persone.</p> <p>Affidabilità, etica e innovazione sono i nostri ingredienti di successo.</p> <p>Unisciti a noi per fare la differenza!</p>

MISSION
<p>Gestire le anomalie segnalate dai sistemi di monitoraggio o dal cliente a garanzia della continuità del servizio, fornire supporto IT da remoto agli utenti per problematiche e/o richieste configurazioni in ambito Microsoft Windows, MacOS, Mobile iOS ed Android ed eventuale attivazione dei vendor cliente se necessario. Sviluppo della reportistica relativa alla disponibilità dei sistemi con cadenza periodica.</p>

RESPONSABILITA' E ATTIVITA'
<ul style="list-style-type: none">o Comprendere ed applicare principi del risk management, ricercare ed attuare soluzioni per mitigare i rischi ed informare i responsabili di Business Unit.o Controllare e comunicare al responsabile di Business Unit eventuali anomalie riscontrate durante l'operatività, es: malfunzionamenti strumenti, applicazioni, errori su procedure e documentazione.o Rispondere prontamente alle necessità operative quotidiane (ticket), reagire a queste evitando/limitando interruzioni di servizio mantenendo la coerenza con il service level agreement.o Stabilire, supportare, mantenere e sviluppare relazioni positive con clienti, fornitori e colleghi per soddisfare le esigenze in relazione al loro contesto.o Supportare il processo di escalation dei Major Incident/Change/Problem per indirizzare la risoluzione dei problemi al fine di risolverli con il minimo periodo di interruzione del servizio.

ESPERIENZA
Esperienza di almeno 1 anni in ruolo tecnico

TITOLO DI STUDIO
Diploma istituto tecnico

WIIT SpA - Sede Legale Amministrativa e Direzione Generale:

Via dei Mercanti, 12 - 20121 Milano - Tel. +39 02 366 075 00 - Fax: +39 02 366 075 05 - Capitale sociale € 2.802.066 i.v. - CF / PIVA 01615150214 - REA Milano n. 1654427

wiit.cloud | info@wiit.cloud

Sede operativa di Milano:

Via Muzio Attendolo detto Sforza n. 7
20141 Milano

Sede operativa di Roma:

Via Ercolano Salvi 12/18
00143 Roma

Sede operativa di Castelfranco Veneto:

Piazza della Serenissima 20
31033 Castelfranco Veneto (TV)

Sede operativa di Cuneo:

Via della Magnina 1
12020 Cuneo

Sede operativa di Carpi:

Via delle Mondine 6/8
41012 Carpi (MO)



THE PREMIUM CLOUD

COMPETENZE E CONOSCENZE

- Microsoft W10 – W7 features
- Mac OS
- O365 (one Drive - One Note – Teams - Sharepoint)
- Suite Office (Word, Excel, Outlook)
- Browser e policy di Navigazione (Edge, Chrome, Firefox)
- Sistemi iOS
- Sistemi Android
- Struttura Active Directory conoscenza di base dei concetti tecnici
- Group Policy, DHCP e DNS conoscenza di base dei concetti tecnici

Completano il profilo una buona capacità di utilizzo della lingua Inglese scritta e orale.

ATTITUDINI E CAPACITA'

- Buone doti comunicative e interpersonali
- Orientamento al cliente
- Spirito di squadra

WIIT SpA - Sede Legale Amministrativa e Direzione Generale:

Via dei Mercanti, 12 - 20121 Milano - Tel. +39 02 366 075 00 - Fax: +39 02 366 075 05 - Capitale sociale € 2.802.066 i.v. - CF / PIVA 01615150214 - REA Milano n.1654427

wiit.cloud | info@wiit.cloud

Sede operativa di Milano:

Via Muzio Attendolo detto Sforza n. 7
20141 Milano

Sede operativa di Roma:

Via Ercolano Salvi 12/18
00143 Roma

Sede operativa di Castelfranco Veneto:

Piazza della Serenissima 20
31033 Castelfranco Veneto (TV)

Sede operativa di Cuneo:

Via della Magnina 1
12020 Cuneo

Sede operativa di Carpi:

Via delle Mondine 6/8
41012 Carpi (MO)