

PERFIL DEL CARGO

Asistente - Mesa de Ayuda Funcional – Gestión de Proyectos y análisis de Datos

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Ref. 2023_92

ÁREA

- Área a la cual se integrará: Unidad de Tecnologías de la Información (TI)
- Cargo al que reportará: Gerente de Tecnologías de la Información.

OBJETIVO GENERAL DEL CARGO

El objetivo es contar con una Mesa de Ayuda Funcional con el propósito de ejecutar todas las actividades de mesa de ayuda relacionadas para los sistemas implantados, desarrollados y mantenidos por la institución, en principio Odoo (ERP) y Gespro (Sistema de Gestión de Proyectos).

PRINCIPALES FUNCIONES DEL CARGO

- Atender y analizar todas las Incidencias funcionales que llegan al área de Soporte Funcional, solucionar aquellas correspondientes al negocio, al manejo de los Sistemas y en caso de corresponder, escalándolas al área de Soporte TI.
- Relevar requerimientos de Usuarios.
- Preparar documentación funcional y manuales de usuario.
- Analizar rendimientos de los sistemas existentes.
- Realizar el testing de funcionalidades para la resolución de incidencias, reproduciendo errores reportados y generando casos de prueba.
- Capacitar a los usuarios sobre los nuevos sistemas o funcionalidades desarrolladas en los sistemas existentes.
- Mantener la herramienta de trabajo interno de TI, actualizando contenidos con Instructivos, tutoriales y toda la información que favorezca el trabajo de los usuarios.
- Ser un canal único de ingreso de todas las consultas e incidencias funcionales.
- Asistir a la gestión de la satisfacción de clientes internos y externos.
- Realizar toda otra tarea que se requiera en relación con su área de atribuciones.

FORMACIÓN CURRICULAR REQUERIDA

Estudiantes con al menos 2 años completos en carreras universitarias de 4 años de duración de: Tecnología de la Información, Administración de Empresas o Ciencias Económicas (excluyente).

EXPERIENCIA REQUERIDA

- Al menos 6 meses de experiencia en atención de llamadas y trato con Usuarios.
- Al menos 6 meses de experiencia en tratamiento de incidencias en el ámbito de las Tecnología de la Información de entorno usuario.
- Capacitación a usuarios
- Armado de manuales de usuario y documentación.

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS REQUERIDOS

- Gestión de Servicios como ser metodología ágil entre otros (deseable)
- Metodologías de capacitación (deseable)
- Pruebas (testing) funcional de software (deseable)

COMPETENCIAS REQUERIDAS

- Pensamiento analítico y crítico.
- Fuertes habilidades de comunicación escrita y verbal
- Capacidad de trabajo en equipo, buen relacionamiento interpersonal.
- Orientación al usuario
- Capacidad de análisis y resolución de problemas.
- Capacidad de organización y planificación.
- Iniciativa y proactividad.
- Adaptabilidad y flexibilidad

BUSCAMOS PERSONAS QUE COMPARTAN NUESTROS VALORES

- Transparencia
- Responsabilidad
- Afinidad por la ciencia, la tecnología y la innovación
- Calidad en la ejecución y mejora continua

CONDICIONES DEL CONTRATO Y NIVEL SALARIAL

El contrato es en régimen de dependencia, 40 horas semanales, en modalidad de trabajo híbrida de presencialidad y teletrabajo a coordinar según las necesidades de la Unidad, con un salario a determinar según los méritos del candidato.

FORMA DE POSTULACIÓN

Las postulaciones se reciben únicamente a través de la web: <https://reclutamiento.anii.org.uy/> referencia "Ref. 2023_91" hasta el día 14/06/2023. Adjuntar CV e incluir aspiraciones salariales.

***En ANII trabajamos para promover una cultura inclusiva, que busca la equidad y valora las diferentes perspectivas. Esto se traduce en género, religión, personas con discapacidad, LGBTQ+, etnia y diversidad de experiencias. Trabajamos todas nuestras búsquedas con base en esta premisa.**

¡Sumate a nuestro equipo!