

Nazwa: Pracownik wsparcia informatycznego (help desk)

Kod: 351206

Synteza: Pracownik wsparcia informatycznego (help desk), pracuje w tzw. biurze pomocy i udzielania informacji oraz pomocy użytkownikom komputerów w rozwiązywaniu problemów w dziedzinie techniki informatycznej (IT). Wsparcie typu helpdesk udzielane jest klientom przez linie telefoniczne, systemy wideokonferencyjne, komunikatory internetowe, narzędzia zdalnego dostępu lub przez stronę internetową.

Zadania zawodowe:

- obsługiwanie zgłoszeń Helpdesk w systemie obsługi zgłoszeń (tzw. system ticketowy), w tym wsparcie zdalne;
- zapewnianie wsparcia pracownikom firmy w codziennych problemach związanych ze sprzętem i oprogramowaniem;
- przygotowywanie nowych stanowisk pracy (instalacja i konfiguracja oprogramowania, kont dostępowych, przenoszenie danych);
- udzielanie pomocy w zarządzaniu i administrowaniu sprzętem;
- testowanie wdrażanych rozwiązań informatycznych oraz sprzętu;
- wspieranie zespołów w diagnozowaniu i rozwiązywaniu problemów sprzętowo-programowych;
- monitorowanie prawidłowego działania systemów informatycznych;
- bezpośrednie kontaktowanie się z innymi pracownikami lub klientami, zapewnienie potrzebnego wsparcia z zakresu IT, w tym sprawne naprawienie usterek;
- prowadzenie dziennika błędów oraz sporządzanie wymaganych raportów;
- nadzorowanie prawidłowego działania stacji roboczych oraz urządzeń przenośnych i peryferyjnych;
- bieżąca pomoc dla użytkowników (Helpdesk) w zakresie sprzętu oraz oprogramowania;
- współpracowanie z partnerami zewnętrznymi w zakresie zakupu sprzętu komputerowego, elektronicznego oraz telekomunikacyjnego i oprogramowania;
- współpracowanie z drugą linią wsparcia i firmami zewnętrznymi (w przypadku poważniejszych problemów) oraz dbanie o wysoki poziom obsługi klientów w zakresie świadczonych usług;
- konfigurowanie sprzętu oraz systemów operacyjnych i oprogramowania;
- nadzorowanie infrastruktury teleinformatycznej w firmie;
- wdrażanie i prowadzenie ewidencji sprzętu i oprogramowania, przeprowadzanie okresowych audytów sprzętu i oprogramowania komputerowego w firmie;
- przestrzeganie zasad/standardów cyberbezpieczeństwa;
- podnoszenie umiejętności i kwalifikacji własnych;
- przestrzeganie zasad etyki zawodowej oraz tajemnicy służbowej, ergonomii, bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stosownie

przepisów prawa dotyczących ochrony środowiska.

Dodatkowe
zadania
zawodowe:

- uczestniczenie w prowadzeniu projektów IT.