

## **Technology Service Desk Analyst**

Operate the on-site service of the of the Office of Information Technology's (OIT) Service Desk providing first and second level technical support for all ASF's employees and students end-user devices ensuring proper operation of the devices and installed software, as well as its connectivity with the School network and the technological platforms to which the user has access.

Additionally, it will provide the first-level technical support for all the technological platforms that the School has and will maintain close communication and collaboration with OIT specialists for review, diagnose and effective attention of incidents and requirements.

### **Education and Certification Requirements:**

- Bachelor's degree in Computer Engineering, Computer Science or Information Systems (Intern or Graduate).
- Intermediate English
- Knowledge in ITIL Foundations v.3 or v.4 (It will be considered as a plus)
- Apple Certified Mac Technician (It will be considered as a plus)
- Microsoft Certified Solutions Associate (It will be considered as a plus)

### **Qualifications and previous experience required:**

- Between 1-2 years of experience giving first-level technical support.
- Excellent time and priorities management.
- Excellent coordination, collaboration, and effective communication skills.
- Analytical, proactive, self-motivated and self-taught.
- Knowledge in management and operation of end-user equipment (hardware): computers (either Windows, macOS or iOS platforms) and iPads.
- Excellent handling of Windows, macOS, iOS, Office, and G-Suite.
- Good understanding of Microsoft backend environments (servers, Active Directory, DNS, DHCP, etc.)
- Intermediate knowledge in wired and wireless networks, security, architecture, and backup solutions.
- Basic knowledge of devices' management through MDM Platforms. (Mobile Device Management)
- Hands-on with a high sense of urgency.
- Highly aligned to policies, procedures, and processes.
- Results-oriented.

### **Duties and Responsibilities:**

- Receipt and attend end-user tickets via portal, chat, by telephone or face-to-face, at all times following the processes established by the OIT management.
- First and second-level technical support for end-user equipment (laptops, desktops, iPads, etc.) of computers based on macOS, iOS and Windows platforms (including operative system and productivity package).

#### **The American School Foundation, A.C.**

Bondoquito 215. Col. Las Américas, México D.F. 01120.

Phone: (5255) 5227-4900 / Fax: (5255) 5273-4357

[www.asf.edu.mx](http://www.asf.edu.mx)

- First-level technical support for institutional platforms and systems, as well as for telephone devices, cellphones, projectors, monitors and accessories.
- Document all the follow-up and relevant information related to the Service Desk service in the repositories that are defined for this.
- Generate and maintain proper controls and documentary evidence of everything related to the Service Desk service.
- Properly and timely respond to all service requests and incidents that fall within its scope of responsibility.
- Track the attention of all Tickets, regardless of whether the final resolver is the Service Desk or not, and manage the escalations defined in the process if necessary.
- Effective communication with the end-user and with specialists in the Technology area.
- Control and execution of assignments, installations, and inventory of hardware and software.
- Ticket management and documentation on the control platform implemented by OIT.
- Planning and execution of the technological renewal of end-user equipment.
- Planning, execution, and support in the various school events that occur during the school year.
- Ensure compliance with the established service levels of all tickets and provide feedback to users about their status.
- Ability, knowledge, and ability to diagnose and analyze:
  1. Hardware failures on Apple, Dell & Lenovo computers
  2. Manage guarantees of the mentioned equipment (above).
  3. Give solution to all 1st level tickets
  4. To solve the 2nd level tickets that correspond to operative systems, hardware, configuration and installation of standard software (productivity, collaboration, etc.), information backup and recovery, etc.
- Must be able to give proper attention and support to end-users and maintain effective coordination and communication with other OIT's staff both laterally and vertically.
- Activities mentioned in this Job Description are not limited to the above, and the employee may be required to perform other related activities as assigned that will contribute to the success of their Area/Division.

**Supervises:** No one.

**Reports to:** Technology Service Desk Supervisor and is evaluated by Services and Support Coordinator. Shall be evaluated annually according to procedures established by school policy.

**Application Procedure:** 1) Fill an ASF employment application in the link <https://solutions.asf.edu.mx/application/>  
2) send a copy of official degree(s) / study certificate(s) in PDF format as an attached document, and (4) cover letter indicating the name of the open position. Please attach files electronically while completing your application.

## **Analista de la Mesa de Servicio de Tecnología**

Operar el servicio en sitio de la Mesa de Servicio de la Oficina de Tecnologías de la Información (OIT) proveyendo el soporte técnico de primer y segundo nivel para el equipamiento de usuario final de empleados y alumnos del Colegio asegurando el óptimo funcionamiento de los equipos y software instalados, así como su conectividad con la red del Colegio y las plataformas tecnológicas a las que tenga acceso el usuario.

Adicionalmente proveerá el soporte técnico de primer nivel para todas las plataformas tecnológicas con las que cuente el Colegio y mantendrá una estrecha comunicación y colaboración con los especialistas de OIT para la revisión, diagnóstico y efectiva atención de incidentes y requerimientos.

### **Educación y Requisitos de Certificación:**

- Licenciatura o Ingeniería en computación, informática o sistemas (Pasante o titulado).
- Inglés intermedio
- Conocimiento en ITIL Foundations v.3 o v.4 (Se considerará como un plus)
- Apple Certified Mac Technician (Se considerará como un plus)
- Microsoft Certified Solutions Associate (Se considerará como un plus)

### **Cualidades y Experiencia previa requeridas:**

- Entre 1-2 años de experiencia dando soporte técnico de primer nivel.
- Excelente administración del tiempo y de prioridades.
- Excelentes habilidades de coordinación, colaboración y comunicación efectiva.
- Analítico, proactivo, auto motivado y autodidacta.
- Conocimiento en el manejo y administración de equipo de usuario final (hardware): computadoras (tanto plataforma Windows como MacOS y iOS) y iPads.
- Excelente manejo de Windows, MacOS, iOS, Office y GSuite.
- Buen entendimiento de los entornos de back-end Microsoft (servidores, Active Directory, DNS, DHCP, etc.)
- Conocimiento intermedio en redes alámbricas e inalámbricas, seguridad, arquitectura y soluciones de respaldo.
- Conocimiento básico de Gestión en Plataformas MDM. (Mobile Device Management)
- Hands-on con un alto sentido de urgencia.
- Altamente alineado a políticas, procedimientos y procesos.
- Orientado a resultados.

#### **The American School Foundation, A.C.**

Bondojito 215. Col. Las Américas, México D.F. 01120.

Phone: (5255) 5227-4900 / Fax: (5255) 5273-4357

[www.asf.edu.mx](http://www.asf.edu.mx)

### **Deberes y Responsabilidades:**

- Recepción y atención de tickets de usuarios finales vía portal, chat, en forma telefónica o presencial, siguiendo en todo momento los procesos establecidos por la dirección de OIT.
- Soporte técnico de primer y segundo nivel para equipos de usuario final (laptops, desktops, iPads, etc.) de los equipos basados en plataformas MacOS, iOS y Windows (incluyendo sistema operativo y paquetería de productividad).
- Soporte técnico de primer nivel para las plataformas y sistemas institucionales, así como para equipos de telefonía fija, celular, proyectores, monitores, accesorios.
- Documentar todo el seguimiento e información relevante relacionada al servicio de la Mesa de Servicio en los repositorios que para ello se definan.
- Generar y mantener los debidos controles y evidencias documentales de todo lo relacionado al servicio de Mesa de Servicio.
- Dar solución a todas las Solicitudes de Servicio e incidentes que se encuentren en su ámbito de responsabilidad.
- Seguimiento de la atención de todos los Tickets, sin importar si el resolutor final es la Mesa de Servicio o no, y gestionar las escalaciones definidas en el proceso en caso de ser necesario.
- Comunicación efectiva con el usuario final y con los especialistas del área de Tecnología.
- Control y ejecución de asignaciones, instalaciones e inventario de hardware y software.
- Gestión de los Incidentes y Solicitudes de Servicio enviados al área de Tecnología apegados al marco de referencia ITIL.
- Gestión y documentación de tickets en la plataforma de control implementada por OIT.
- Planeación y ejecución de la renovación tecnológica de los equipos de usuario final.
- Planeación, ejecución y soporte en los distintos eventos escolares que existan en el transcurso del ciclo escolar.
- Seguimiento al cumplimiento de los niveles de servicio de todos los tickets y retroalimentación a los usuarios sobre el status de los mismos.
- Capacidad, conocimiento y habilidad para diagnosticar y analizar:
  1. Fallas de hardware en equipos Apple, Dell & Lenovo
  2. Gestionar garantías de los equipos anteriormente mencionados.
  3. Dar solución a todos los tickets de 1er nivel
  4. Dar solución a los tickets de 2º nivel que correspondan a sistemas operativos, hardware, configuración e instalación de software standard (productividad, colaboración, etc.), respaldo y recuperación de información, etc.
- El candidato deberá ser capaz de dar atención y soporte a usuarios finales y mantener una coordinación y comunicación efectiva con el personal del área de tecnología tanto de manera lateral como vertical.

#### **The American School Foundation, A.C.**

Bondojito 215. Col. Las Américas, México D.F. 01120.

Phone: (5255) 5227-4900 / Fax: (5255) 5273-4357

[www.asf.edu.mx](http://www.asf.edu.mx)

- Las actividades mencionadas en esta descripción de puesto no están limitadas a las escritas en este documento. Se le puede pedir al empleado que realice otras actividades encaminadas a contribuir al éxito del área o división.

**Supervisa:** A nadie.

**Reporta a y es evaluado por:** Supervisor de la Mesa de Servicio de Tecnología, evaluador por el Coordinador de Servicios y Soporte. Será evaluado anualmente de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos por la escuela.

**Para aplicar:** Los candidatos interesados deberán 1) Aplicar en línea en <http://solutions.asf.edu.mx/application> 2) enviar su currículum, 3) enviar copia de su título/certificado de estudios y documentación solicitada en línea. Favor de enviar la documentación en formato PDF como documento adjunto.