

Technical Specialist

Summary statement

Maintains and repairs hardware and software on client premises.

Mission

To effectively maintain customer hardware/software. Responsible for delivering timely and effective repairs to ensure optimal system performance and superior customer satisfaction.

Accountable

- Solved Incident

Responsible

- Up -to-date Solution

Contributor

- Solution Documentation

Main task/s

- Identify software and hardware problems and repair
- Perform regular maintenance on hardware and software components
- Install cables and configures hardware and software
- Document system addresses and configurations
- Run diagnostic programs or use test equipment to locate source of problems
- Communicate effectively with end users and customer management
- Maintain security and functionality through application of program temporary fixes

KPI area

Efficiency and speed of problem resolution

C - Run

C.2. Supporto alle modifiche/evoluzioni del sistema

Implementa e guida l'evoluzione di una soluzione IT. Controlla e schedula in modo efficiente le modifiche software o hardware per prevenire aggiornamenti multipli che creano esiti imprevedibili. Minimizza le interruzioni del servizio conseguenti ai cambiamenti e aderisce ai service level agreement (SLA) definiti. Garantisce conformità e il rispetto delle procedure di sicurezza delle informazioni.

Livelli di capacità

Livello 3 - Assicura l'integrità del sistema controllando l'applicazione degli aggiornamenti funzionali, l'aggiunta di software o hardware e le attività di manutenzione. E' conforme ai requisiti di budget.

C.3. Service Delivery

Garantisce l'erogazione dei servizi in conformità con i livelli di servizio stabiliti (SLA). Opera in modo proattivo per garantire un'infrastruttura applicativa e ICT stabile e sicura curando il capacity planning e la sicurezza delle informazioni. Aggiorna la libreria dei documenti di esercizio e registra tutti gli incidenti di esercizio. Cura la manutenzione degli strumenti di monitoraggio e di gestione (es. Script, Procedure...). Mantiene i servizi dei sistemi informativi. Prende misure proattive.

Livelli di capacità

Livello 2 - Sistematicamente analizza i dati di performance e comunica l'esito agli esperti senior. Scala le carenze nei livelli potenziali di servizio e raccomanda azioni per migliorare l'affidabilità del servizio. Traccia i dati di affidabilità confrontandoli con il service level agreement.

C.4. Gestione del Problema

Identifica e risolve le cause degli incidenti. Adotta un approccio proattivo alle cause principali di problemi ICT. Effettua il deployment di un sistema di conoscenza basato sulla ricorrenza di errori comuni. Risolve o scala gli incidenti. Ottimizza le performance di sistemi e componenti.

Livelli di capacità

Livello 3 - Impiega la conoscenza specialistica, la comprensione profonda della infrastruttura ICT e il processo di gestione del problema per identificare i guasti e risolverli con il minimo periodo di interruzione. In situazioni di stress prende decisioni oculate e orientate per minimizzare l'impatto sul business. Identifica rapidamente il componente guasto, seleziona tra diverse alternative come riparare, sostituire, e riconfigurare.