

Help Desk Engineer - Napoli

Bluvacanze Group, pilastro del turismo italiano con oltre 50 anni di storia e parte di MSC Group, è alla ricerca di un/una **Help Desk Engineer**, presso il nostro ufficio di **Napoli (NA)**.

RESPONSABILITA' DEL RUOLO

- Servire come primo punto di contatto per clienti e utenti interni che richiedono assistenza tecnica tramite telefono o e-mail.
- Effettuare troubleshooting remoto utilizzando tecniche diagnostiche e domande pertinenti.
- Determinare la migliore soluzione basata sul problema e sulle informazioni fornite dai clienti o dagli utenti interni.
- Guidare gli utenti o i clienti attraverso il processo di risoluzione dei problemi.
- Inoltrare problemi non risolti al livello successivo del personale di supporto.
- Fornire informazioni dettagliate su prodotti o servizi IT.
- Gestire i ticket del service desk in modo tempestivo.
- Seguire i clienti per aggiornarli sullo stato e sulle informazioni.
- Identificare e proporre possibili miglioramenti alle procedure.
- Assistere nell'onboarding di nuovi utenti.

REQUISITI

- **3+ anni di esperienza** in un ambiente di help desk.
- Disponibilità per interventi fuori orario, di solito tra le 20:00 e le 8:00.
- Fluente in lingua inglese.
- Forte comprensione dei concetti tecnici IT: amministrazione di Windows e OS X, conoscenza di base di TCP/IP.
- Capacità di distribuire, configurare e supportare sistemi operativi su desktop e dispositivi mobili.
- Mantenere i PC degli utenti, inclusi aggiornamenti e configurazioni secondo necessità.
- Tenere traccia dell'inventario di tutto l'equipaggiamento, software e licenze degli utenti.
- Installare, configurare e aggiornare il software PC.
- Conoscenza di Microsoft Office.
- Forte impegno nel fornire un'eccellente assistenza clienti, con consapevolezza della prioritizzazione dei compiti, degli stakeholder, del budget e della gestione del tempo.

Nice to have

- Esperienza nell'implementazione e nell'amministrazione della suite Ivanti Endpoint Management, inclusa la fornitura di OS, l'aggiornamento di pacchetti di applicazioni e l'automazione delle attività.
- Esperienza nell'implementazione e nell'amministrazione della suite Manage Engine Service Desk, inclusi flussi di lavoro, code di supporto, categorie prodotto/operative e configurazione SLA.
- Certificazioni del fornitore per prodotti Microsoft, networking o sicurezza.
- Laurea tecnica o esperienza lavorativa equivalente nel settore dei viaggi.
- Conoscenza di Amadeus, Travelport, SABRE e altre applicazioni GDS legate ai viaggi.
- Esperienza lavorativa presso un'agenzia di viaggi, una compagnia aerea o un servizio di viaggi correlato.

COSA OFFRIAMO

- Contratto a tempo indeterminato con retribuzione in linea con la singola esperienza e professionalità maturata, secondo il CCNL Federturismo.
- Accesso ai benefit aziendali e di gruppo.

Per candidarsi, inviare CV e breve presentazione a: curriculum@bluvacanze.it

Oggetto: "Help Desk Engineer - Napoli"