



## TAREAS

---

### POSICIÓN: Technical Services Analyst REPORTANDO A: Head of Technical Services

Los viajes de negocios son la savia de la economía mundial, y durante 60 años Reed & Mackay ha estado a la vanguardia. Nuestro éxito y nuestra identidad única se deben a que ponemos a nuestra gente y a nuestros clientes en el centro de todo.

Reed & Mackay lidera el campo global de viajes y gestión de eventos ofreciendo un servicio extraordinario y tecnología patentada. Clasificados en primer lugar en el Sunday Times International Fast Track 2020, somos una empresa que siempre mira hacia adelante, mientras que nos aseguramos de que aportamos todo lo que nuestros clientes necesitan hoy. En mayo de 2020, Reed & Mackay pasó a formar parte del Grupo Navan, y en noviembre de 2022, Reed & Mackay adquirió a Atlanta en España. Juntos estamos definiendo el futuro de los viajes de negocios.

Reed & Mackay emplea a 1200+ personas y en Reino Unido contamos con oficinas en Londres (la central), en Colchester, Aberdeen y Newport.

En Europa, nuestras otras ubicaciones incluyen España, Francia, Alemania y Suecia. También tenemos tres oficinas en los Estados Unidos: Nueva York, Filadelfia y Chicago. Así como los Emiratos Árabes Unidos, Singapur, Australia e India dentro de la región APAC.

Junto con el extraordinario servicio prestado a nuestros clientes, Reed & Mackay utiliza la tecnología como un diferenciador clave en la industria de viajes corporativos al capitalizar nuestras aplicaciones desarrolladas internamente. Este es un momento emocionante para el negocio y el Technical Services Team es un facilitador clave en su éxito.

#### Resumen y propósito del rol:

Como miembro integral del Technical Services Team Global, promover la visión y los objetivos de R&M al proporcionar un excelente soporte de TI a todo el personal en España y en otros países en los que opera Reed & Mackay.

#### Responsabilidades primarias:

- Asegurarse de que todas las consultas de soporte de TI se registran en la herramienta de gestión de servicios de TI y que se priorizan y resuelven de acuerdo con el SLA acordado.
- Proporcionar soporte de TI de primera y segunda línea al personal de R&M.
- Trabajar según ITIL y los estándares de la industria para cumplir con el Acuerdo de Nivel de Servicio interno y apoyar la mejora continua de la función de Servicios Técnicos.
- Trabajar en estrecha colaboración con los equipos de infraestructura, desarrollo y soporte de aplicaciones, así como con proveedores de servicios externos según sea necesario.
- Administrar el sistema telefónico de Avaya.
- Seguir los procesos y procedimientos de las políticas de R&M para cumplir con nuestras acreditaciones ISO: 27001 (Seguridad de la información), ISO: 22301 (Continuidad del negocio), ISO: 9001 (QMS) y PCI (Protección de tarjetas de pago). Asegurarse de que se cumplan los requisitos de auditoría y de que las actividades de corrección se lleven a cabo con prontitud.
- Promover el intercambio de conocimientos y garantizar que la documentación se capture y actualice regularmente de acuerdo con los cambios implementados.
- Asegurarse de que el sistema de gestión de activos (Asset Management) esté actualizado, sea preciso y que los registros estén completos.
- Procesar nuevos principiantes, cambios de personal y bajas de acuerdo con los procedimientos documentados del ciclo de vida del usuario.
- Realice comprobaciones operativas diarias, semanales y mensuales designadas para mantener la máxima disponibilidad del sistema para todos los usuarios.

- Asegurarse de que el stock de TI se rastree y se reponga según sea necesario.
- Tomar un papel activo en las mejoras de la infraestructura de TI como parte de un plan de inversión continuo para proporcionar soluciones sólidas e innovadoras al personal y clientes de R&M.
- Administrar Active Directory y asegurarse de que se mantiene su estructura e integridad.
- Ayudar con las instalaciones domésticas, proporcionar soporte en sitios remotos/clientes y desarrollar guías de autoayuda y documentación para el portal de TI.
- Administrar dispositivos móviles y la plataforma de gestión de dispositivos móviles de R&M.

#### **Conocimientos, habilidades y experiencia**

- Multilingüe: inglés y español a un alto nivel (esencial), el francés también se valorará.
- Colaborador, dispuesto a apoyar a sus compañeros y abierto a aprender de cualquier persona, independientemente de su antigüedad.
- Analizar y resolver problemas bajo presión.
- Cortés, proactivo y capaz de trabajar con una base de usuarios diversa con diversos grados de comprensión técnica.
- Centrado en el cliente y empático con la capacidad de anticipar las necesidades del usuario.
- Amigable y seguro con excelentes habilidades de comunicación para involucrar a las partes interesadas en todos los niveles.
- Ser capaz de gestionar y avanzar en los proyectos asignados hasta su finalización exitosa.
- Gestionar los niveles de stock y llevar a cabo compras para mantenerlo.
- Comprensión comercial con capacidad para priorizar incidencias y peticiones.

#### **Habilidades técnicas esenciales y experiencia:**

- Windows 10
- Telefonía Avaya
- Administración de Active Directory / Azure AD
- Microsoft Exchange
- Microsoft Teams
- Office 365
- Servicios de Escritorio remoto / Escritorios virtuales
- Windows Server 2012 - 2016
- Conocimiento de los procesos de ITIL, incluida la gestión de incidentes y problemas, la gestión del cambio y la mejora continua del servicio
- Compilaciones de escritorio / portátiles con herramientas de imagen / SCCM.

#### **La exposición a las siguientes tecnologías también será ventajosa:**

- Service Now / Gestión de servicios / ITSM
- Microsoft Azure
- SharePoint / OneDrive
- Administración de dispositivos móviles
- Email Security Gateway
- Web Security Gateway
- Sabre / Amadeus GDS
- Herramientas de viajes y eventos
- Administración de routers / Solución de problemas
- LogMeIn / otras herramientas de gestión remota
- Exposición a MFA
- Herramientas de restablecimiento de contraseña / Microsoft SSPR
- Exposición a VPN
- Control de acceso
- Gestión de impresoras
- AV / Gestión de salas de reuniones

#### **Educación y cualificaciones profesionales:**

- Experiencia demostrable en un rol comercial de soporte de TI
- Las calificaciones de Microsoft, CompTIA o ITIL serían ventajosas.

**Oportunidades de desarrollo personal:**

Creemos que es muy importante que asumas la responsabilidad e impulses tu propio desarrollo personal y profesional. Animamos a nuestros empleados a que desarrollen sus habilidades y conocimientos técnicos de TI a través de una combinación de capacitación formal (en el aula), en línea y "en el trabajo". R&M alienta a las personas a obtener acreditaciones profesionales y brindar apoyo para exámenes externos.

R&M opera una cultura abierta, brindando la oportunidad a su personal de construir una valiosa experiencia gerencial, comercial y comercial para complementar su conjunto de habilidades técnicas. Los miembros del equipo pueden influir en la estrategia de TI y asumir un papel clave en la entrega de soluciones de TI en toda la empresa.

**Horario de trabajo y desplazamiento:**

El equipo de Servicios Técnicos cubre el horario comercial principal (08:00 - 18:00) Esto puede variar de un mercado a otro, y se espera que trabaje un turno dentro del horario comercial según los requisitos locales. Es posible que se requieran viajes internacionales y al Reino Unido.

**\*Es preferible que envíen sus currículums en inglés\***