* Kỹ sư Hỗ trợ Công nghệ sẽ chịu trách nhiệm về việc phối hợp cung cấp dịch vụ công nghệ cho các đơn vị kinh doanh trong khu vực thông qua nguồn lực nội bộ và đối tác công nghệ bên ngoài để đảm bảo đáp ứng các SLA đã thỏa thuận

**Kỹ sư Hỗ trợ Công nghệ**

**Mục đích của Vai trò**

* Anh/Chị sẽ chịu trách nhiệm hỗ trợ hiệu quả tất cả các ứng dụng địa phương trong khu vực thông qua nguồn lực nội bộ hoặc đối tác công nghệ cũng như việc triển khai lộ trình hợp nhất.
* Anh/Chị sẽ đóng vai trò là điểm phát sinh vấn đề khu vực cho người dùng cuối và các bên liên quan quan trọng đối với sự cố công nghệ và yêu cầu dịch vụ.
* Anh/Chị sẽ chịu trách nhiệm thực hiện hiệu quả các quy trình công nghệ cần thiết cho quản lý nhà cung cấp, đặt hàng, theo dõi giao hàng, theo dõi dịch vụ, quản lý tài sản, sắp xếp hội nghị và hoạt động kinh doanh tổng thể.

# Trách nhiệm chính và Hoạt động chính

## Chịu trách nhiệm về mối quan hệ khu vực

* Liên lạc với các Nhóm Hỗ trợ Công nghệ Toàn cầu và các nhà cung cấp bên ngoài bao gồm các dịch vụ quản lý

để đảm bảo đáp ứng các SLA Toàn cầu và các KPI hoạt động.

* Tương tác với quản lý công nghệ khu vực và toàn cầu để điều chỉnh việc triển khai công nghệ theo các chiến lược toàn cầu.
* Quản lý liên lạc với nhà cung cấp địa phương/khu vực và đảm bảo gia hạn hợp đồng khi hết hạn.
* Quản lý mối quan hệ đối tác cho vật liệu, dịch vụ và dự án và đảm bảo đáp ứng các SLA.
* Đảm bảo đặt hàng và phân phối đúng thời gian các vật tư tiêu hao, phương tiện truyền thông, văn phòng phẩm và linh kiện cho người dùng tại các địa điểm khác nhau.
* Đảm bảo việc lưu trữ và truy xuất đúng quy trình các giấy phép, hợp đồng và tài liệu khác trên SharePoint.
* Liên lạc với nhà cung cấp dịch vụ địa phương yêu cầu việc thăm cá nhân để bảo trì đường dây thoại.

* Phối hợp với các liên hệ tại các địa điểm để:
* Nhận các gói hàng chuyển phát nhanh đến, thông tin pháp lý gửi đến chức năng công nghệ.
* Thực hiện bất kỳ thủ tục pháp lý yêu cầu, thanh toán thay mặt chức năng công nghệ.
* Bảo trì máy điều hòa không khí, kiểm soát truy cập và hệ thống an ninh trong công nghệ.
* Hỗ trợ sắp xếp các sự kiện và hội nghị.
* Phối hợp đặt hàng máy tính thuê và trả lại các đơn vị đã thuê.
* Hợp tác với các thành viên trong nhóm Công nghệ để đặt hàng các yêu cầu dự án với giá hiệu quả nhất.
* Phối hợp các yêu cầu/Đơn đặt hàng mua và đảm bảo việc nhận hàng.
* Thu thập và công bố kế hoạch di chuyển của các thành viên trong nhóm Công nghệ.
* Cung cấp hỗ trợ và chuyên môn cho các nhóm kỹ năng để triển khai giải pháp

## Quản lý Thay đổi

* Đảm bảo quá trình giới thiệu đúng đối với nhân viên Công nghệ mới.
* Bảo quản tài sản Công nghệ được trả lại bởi người dùng cho đến khi được phân công lại.
* Đảm bảo tuân thủ các quy trình quy định trong việc thanh lý tài sản Công nghệ đã hết hạn, thu tiền và gửi tiền.

## Quản trị và Kiểm soát

* Chuẩn bị và duy trì giấy tờ cho phê duyệt mua sắm tài sản, đặt hàng, di chuyển và thanh lý.
* Đảm bảo việc hạch toán đúng các mua sắm Công nghệ trong Sổ tài sản.
* Đảm bảo tuân thủ các hướng dẫn giá trị tài sản trong việc thanh lý tài sản Công nghệ.
* Chịu trách nhiệm hỗ trợ các ứng dụng địa phương quan trọng để đảm bảo liên tục kinh doanh.

**Hỗ trợ ứng dụng địa phương**

* Đảm bảo các ứng dụng địa phương và phát triển tuân thủ tất cả các yêu cầu liên quan về bảo vệ dữ liệu, tài chính và pháp lý Toàn cầu. Đề xuất các con đường di cư sang các công nghệ mới hơn hoặc các giải pháp Toàn cầu.
* Phối hợp với các nhóm Hỗ trợ Công nghệ và các nhà cung cấp bên ngoài để sắp xếp phần cứng phù hợp, phần mềm thương mại và hệ điều hành cho các ứng dụng địa phương.

# Yêu cầu:

* Kinh nghiệm chuyên môn về Công nghệ từ 6 năm trở lên.
* Kiến thức sâu rộng về các mô hình cung cấp khu vực.
* Kinh nghiệm làm việc với các nhóm toàn cầu/ảo.
* Kinh nghiệm trong việc hỗ trợ người dùng cuối, xử lý và xử lý khiếu nại và quản lý đúng kỳ vọng và cam kết dịch vụ của người dùng/khách hàng.
* Kiến thức sâu về Hệ điều hành chạy trên các hệ thống cụ thể (ví dụ: máy chủ Windows)
* Kiến thức đáng kể về mạng (LAN/WAN) và các công cụ chính để khắc phục sự cố.
* Kiến thức làm việc tốt về các công nghệ tiên tiến như liên lạc thống nhất, mạng và công nghệ bảo mật, cũng như kiến thức sâu về hệ điều hành máy tính để bàn và ứng dụng di động.
* Nhận thức về các công nghệ mới như[điện toán đám mây,](http://www.jobserve.com/gb/en/learning/technical-skills-dictionary/cloud-computing/?skill=cloud-computing)dịch vụ lưu trữ.
* Kiến thức về tiếng Anh.