

Building

Job Title: Technical Services Administrator
Department: Delivery Operations - Technical Services
Reports To: Supervisor, Manager or Sr. Manager

SUMMARY

The Technical Services Administrator is responsible for the administration of websites which includes customer engagement, performing technical troubleshooting and making content updates or feature adjustments per customer requests. Focused time management, exemplary customer service, and problem-solving skills along with the ability to prioritize are keys to success in this position. The nature of the position requires an ability to communicate clearly on a variety of different levels, both externally and internally.

ESSENTIAL DUTIES AND RESPONSIBILITIES

The essential duties and responsibilities include the following. Other duties and responsibilities may be assigned to meet business needs.

- Process, manage, monitor and perform quality assurance on support requests.
- Maintain 99% (or higher) Service Level Agreement compliance
- Update process documentation regularly and communicate any changes to the support desk teams.
- Utilize SharePoint and Microsoft Office products to update web content.
- Provide content delivery by following established web publishing processes.
- Provide web best practices consulting as needed, and other project or web support duties as assigned.
- With Buildingi support, acquire and maintain relevant certifications, training, skill development relevant to primary service focus and maintain knowledge of current or emerging technologies within primary field or service area.
- Other duties and responsibilities that may be assigned to meet business needs could client training, and other technical-related subject-matter-expertise areas in which your knowledge can be used to assist a client.
- To perform this job successfully, an individual must be able to perform each essential duty satisfactorily; reasonable accommodation may be made to enable individuals with disabilities to perform the essential functions.

EDUCATION/EXPERIENCE

- Associates or bachelor's degree and/or 2-5 years of experience in a related field.
- Experience with SharePoint content administration or technical writing is a plus.
- Customer service (call center, retail, etc.) experience preferred.

TECHNICAL SKILLS

- Microsoft Office, particularly Outlook, Word, Excel, and PowerPoint.
- SharePoint Online (preferred) or SharePoint legacy.

LANGUAGE SKILLS

- Oral and written English required. Ability to effectively present information and respond to questions in English both written and oral.



PERSONAL CHARACTERISTICS

- Must be self-motivated, detail-oriented, and extremely organized with proven ability to establish priorities and execute to achieve results. Must be able to work both independently and well within a team environment. Display integrity with a proactive approach to solving problems.
- Consultative and curious mindset with the ability to handle ambiguity and ask solution-minded questions.
- Shared philosophy with Buildingi's Guiding Principles of Do Good Work, Create Success, Always Grow, and Be Great People

PHYSICAL DEMANDS

- While performing the duties of this job, the employee is regularly required to sit; use hands to finger, handle or feel; and reach with hands and arms. The employee is frequently required to talk or hear. The employee is occasionally required to stand, walk, stoop, kneel, crouch, or crawl. The employee must frequently lift and/or move up to 10 pounds, regularly lift and /or move up to 25 pounds, and occasionally lift and/or move up to 50 pounds. This job also requires close vision (clear vision at 20 inches or less) and color vision (ability to identify and distinguish colors).

WORK ENVIRONMENT

- Work is performed remotely and/or in a normal office setting with minimal exposure to health or safety risk.



TITULO DE TRABAJO: Administrador de Servicios Técnicos
DEPARTAMENTO: Operaciones de Entrega – Servicios Técnicos
REPORTA A: Supervisor, Gerente o Gerente Sr.

RESUMEN

El Administrador de Servicios Técnicos es responsable de la administración de los sitios web, lo que incluye el compromiso con el cliente, la resolución de problemas técnicos y la realización de actualizaciones de contenido o ajustes de funciones según las solicitudes del cliente. La gestión eficaz del tiempo, el servicio al cliente ejemplar y las habilidades para resolver problemas junto con la capacidad de priorizar son claves para el éxito en este puesto. La naturaleza del puesto requiere la capacidad de comunicarse claramente en una variedad de niveles diferentes, tanto externa como internamente.

DEBERES ESENCIALES Y RESPONSABILIDADES

Los deberes esenciales y responsabilidades incluyen lo siguiente. Se pueden asignar otros deberes y responsabilidades para satisfacer las necesidades comerciales.

- Familiarizarse con el núcleo del negocio, las operaciones y servicios proporcionados por Buildingi.
- Procesar, gestionar, supervisar y garantizar la calidad de las solicitudes de soporte.
- Mantener el 99% (o mayor) de cumplimiento del acuerdo de nivel de servicio.
- Actualizar la documentación de los procesos con regularidad y comunicar cualquier cambio a los equipos de soporte técnico.
- Utilizar los productos de SharePoint y Microsoft Office para actualizar el contenido web.
- Proporcionar la entrega de contenido siguiendo los procesos de publicación web establecidos.
- Brindar servicios de consultoría sobre buenas prácticas web según sea necesario y realizar otras tareas de soporte web o de proyectos según lo asignado.
- Con el apoyo de Buildingi, adquirir y mantener certificaciones, capacitación y desarrollo de habilidades relevantes para el enfoque del servicio primario y mantener el conocimiento de las tecnologías actuales o emergentes dentro del campo primario o área de servicio.
- Otros deberes y responsabilidades que pueden asignarse para satisfacer las necesidades comerciales podrían ser la capacitación del cliente y otras áreas de especialización en la materia relacionada con la técnica en las que su conocimiento se puede utilizar para ayudar a un cliente.
- Para realizar este trabajo con éxito, una persona debe poder realizar cada deber de una manera satisfactoria; se pueden hacer ajustes razonables para que las personas con discapacidades puedan realizar las funciones esenciales.

EDUCACION/EXPERIENCIA

- Bachillerato o licenciatura de un colegio o universidad acreditada y / o 2-5 años de experiencia en un campo relacionado.
- La experiencia con la administración de contenido en SharePoint o la redacción técnica son ventajas. (si no se hace en plural, la oración no tiene sentido. De hecho, tampoco tiene mucho sentido en inglés)
- Se prefiere la experiencia de servicio al cliente (centro de llamadas, minorista, etc.)



HABILIDADES TECNICAS

- Microsoft Office, especialmente Outlook, Word, Excel, y Power Point.
- SharePoint Online (de preferencia) o SharePoint Legacy.

HABILIDADES LINGÜÍSTICAS

- Se requiere inglés oral y escrito en el trabajo.
- Capacidad para presentar información de manera efectiva y responder preguntas en inglés tanto en forma escrita como oral.

CARACTERISTICA PERSONALES

- Con iniciativa, orientado a los detalles, muy organizado y con la capacidad para establecer prioridades y ejecutar para lograr resultados. Debe poder trabajar tanto de forma independiente como en equipo, además, mostrar integridad con un enfoque proactivo para resolver problemas.
- Una mentalidad curiosa y con la capacidad de manejar la ambigüedad y hacer preguntas orientadas a una posible solución.
- Compartir la filosofía y los valores de Buildingi que son los siguientes: hacer un buen trabajo, crear éxito, siempre crecer y ser grandes personas.

DEMANDAS FISICAS

- Mientras realiza las tareas de este trabajo, el empleado debe estar sentado regularmente; usar las manos y dedos para tocar, manipular o sentir; y alcanzar objetos con las manos y los brazos. Con frecuencia se requiere que el empleado hable o escuche. Ocasionalmente se requiere que el empleado se pare, camine, agache, arrodille, se agache o gatee. El empleado debe levantar y / o mover frecuentemente hasta 10 libras, levantar y / o mover regularmente hasta 25 libras y ocasionalmente levantar y / o mover hasta 50 libras. Este trabajo también requiere visión cercana (visión clara a 20 pulgadas o menos) y visión de colores (capacidad para identificar y distinguir colores).

AMBIENTE DE TRABAJO

- El trabajo se realiza de forma remota y / o en un entorno de oficina normal con una exposición mínima a riesgos para la salud o la seguridad.