



## Especialista de Soporte Tecnico Nivel 1

---

---

**Renaissance Systems, Inc. (RSI)**, una empresa de Tecnología y Seguridad Informática que da servicios de administración y de ciberseguridad por 40 años, está buscando un especialista en soporte técnico de nivel 1, bilingüe en inglés y español, solucionar problemas técnicos de forma física y remota a los clientes, resolver y / o escalar problemas básicos de aplicaciones, redes y equipos físicos de tecnología de trabajo para los usuarios finales.

- Estado: Puesto a tiempo completo.
- Pago inicial: hora según la experiencia
- Ubicación de la oficina: Puerto Rico y Austin, TX o Groesbeck, TX
- Horario Laboral: 30-40 horas durante el horario laboral con algunos fines de semana y horas nocturnas pueden ser requeridas.

### **Deberes y Responsabilidades:**

- Proporcionar soporte técnico: identificar, investigar y resolver los problemas de los usuarios en software y hardware y por cualquier duda para resolverlo escalarlo a los ingenieros de sistemas de nivel 2 y 3 si es necesario.
- Aplicar el conocimiento de software de computadora como Microsoft Office 365, sistema operativo de Windows, Apple IOS y Android; capacidad para solucionar problemas de hardware y redes mediante el uso de procedimientos para resolver problemas.
- Abre y cierra tickets de soporte de servicio dentro del CRM de RSI y otras aplicaciones utilizadas por el cliente.
- Colabora con otros empleados para investigar y resolver problemas.
- Ayudar con la documentación y otras soluciones al cliente.
- Organizar el servicio por parte de proveedores de software o hardware para reparar o reemplazar productos defectuosos.
- Desarrollar y comunicar los proyectos y las metas del departamento.

- Mantener el conocimiento de las innovaciones y tendencias tecnológicas al día.
- Realiza otras tareas afines que le sean asignadas.

### **Habilidades / Habilidades Requeridas:**

- Comprensión básica de los sistemas operativos Windows, Apple iOS, Android, hardware informático y redes.
- Competente en las aplicaciones de Microsoft Office 365; Word, Excel, PowerPoint, SharePoint.
- Comprensión de los conceptos básicos de enrutamiento y conmutación.
- Capacidad para aprender a montar una pequeña oficina.
- Está comprometido con el excelente servicio al cliente y la excelencia operativa.
- Excelentes habilidades de comunicación verbal y escrita.
- Excelentes habilidades interpersonales y de servicio al cliente.
- Fuertes habilidades analíticas y de resolución de problemas.
- Conocimiento superior de los sistemas de hardware y software de las computadoras.
- Excelentes habilidades de gestión del tiempo.
- Capacidad para priorizar tareas y delegarlas cuando corresponda.
- Competente con Microsoft Office Suite o software relacionado.
- Capacidad para explicar problemas técnicos a empleados y clientes técnicos y no técnicos.
- Competente o la capacidad de aprender rápidamente una variedad de hardware y software de computadora.

### **Educación y experiencia:**

- Trabajar o poseer un título de asociado o licenciatura en Ciencias de la Computación o un campo relacionado, o experiencia laboral equivalente

- Si posee al menos una o varias certificaciones de Microsoft, CompTia, Cisco será un plus para su calificación y mejora de salario.
- Se requiere al menos un (1) año de experiencia relacionada, preferiblemente 2 años en soporte técnico.
- Se requiere español fluido hablado y escrito.

### **Requerimientos físicos:**

- Períodos prolongados sentado / parado en un escritorio y trabajando en una computadora.
- Debe poder levantar hasta 35 libras a veces.

### **Requerimientos Obligatorios:**

- Prueba de que reside legalmente en el país o lugar de trabajo
- Prueba de que posee permiso de trabajo legalmente en el país o lugar de trabajo
- Se requiere licencia de conducir válida y seguro de automóvil
- Capacidad para pasar una verificación de antecedentes penales y una prueba de detección de drogas.

### **Otro**

- Es posible que se requieran algunos viajes, por lo que es imprescindible es un transporte confiable y garantizado.

### **Sobre RSI**

Desde 1982, RSI ha brindado tecnología avanzada, soporte y desarrollo de software personalizado a las empresas medianas en los Estados Unidos. Nuestra filosofía es impulsar una experiencia de cliente excepcional con excelencia operativa y excelentes personas. Valoramos la innovación, el liderazgo y aquellos que pueden resolver problemas laborales a diferentes niveles.

La compañía cuenta con Oficinas en:

- Sede: Austin, Texas
- Groesbeck, Texas
- Miami, Florida
- San Juan, Puerto Rico

## **Beneficios**

RSI ofrece beneficios competitivos a sus empleados de tiempo completo, que incluyen:

- Vacaciones pagas
- Días festivos federales pagados
- Planes médicos
- Seguro dental
- Seguro de visión
- Beneficios voluntarios
- Protección contra robo de identidad
- Seguro para mascotas
- Legal
- Programa de asistencia al empleado
- Reembolso por educación

Si está buscando una carrera en una empresa de tecnología que se centre en sus clientes y empleados, le recomendamos que envíe su currículum por correo electrónico junto con una carta de presentación y expectativas salariales a David Burgeson a:

- [DBurgeson@rsitex.com](mailto:DBurgeson@rsitex.com)
- [www.rsitex.com](http://www.rsitex.com)