



IT Business Analyst I - Job Description

Title

IT Business Analyst I

Reports To

Director of Information Technology

Summary

The IT Business Analyst I, reporting to the Director of Information Technology, will work closely with the IT team to support the technical infrastructure and end-user needs of Domino Highvoltage Supply's global operations. This role blends hands-on technical support with the opportunity to engage in cross-functional projects, focusing on network, desktop, and application support. The analyst will play a pivotal role in maintaining and enhancing our technology systems, delivering high-quality support, and contributing to the organization's overall success.

Core Competencies

- Accountability
- Adaptability
- Analytical Thinking
- Planning and Organizing
- Continuous Improvement
- Quality
- Resourcefulness

Job Duties

- Installing and configuring new technology to be used by the company, such as hardware, operative systems, and programs or applications.
- Giving regular maintenance to existing hardware and computer systems.
- Helping company staff or clients with technology-related issues.
- Troubleshooting systems and applications.
- Replacing damaged or malfunctioning parts on hardware when necessary.
- Writing reports on the status of all hardware and software in the company.

- Creating playbooks, user guides and tutorial documentation.
- Implementing and assisting on the roll out of new applications or operating systems.
- Testing, assessing, and learning about updates and new technology.
- Coordinating and participating in testing activities.
- Assisting with analyzing and reproduction of user bug reports for our software and systems.
- Running security checks on all systems.
- Providing basic end-user setup and application support as needed.
- Assisting users with password resets and account creation in various applications.
- Setting up profiles, emails, and issuing access passes for new employees and assisting in all password-related issues.
- Assisting with IT asset management; mobile device management.
- Updating and posting content to our divisional websites (WordPress & SharePoint).
- Capturing digital images of our products and assets.
- Photo editing of digital images.
- Corresponding with internal and external partners and vendors, establishing and maintaining relationships.
- Maintaining functional peer relationships and detailed working knowledge of the assigned areas systems, organization, and business processes.
- Perform other duties as required.

Required Skills and Qualifications

- Fluent in spoken and written Spanish and English.
- Degree or diploma in a relevant technical field.
- Outstanding understanding of computer systems, database products, mobile devices and WI-FI.
- Excellent problem-solving and communication skills.
- Ability to provide step-by-step technical help, both written and verbal.
- Ability to troubleshoot and diagnose advanced technical issues.
- Excellent time management skills and ability to work under pressure.
- Great teamwork skills.
- Outstanding customer service skills.
- Minimum 1 year of hands on work experience as a Technical Support Specialist.
- Hands-on experience with Linux/Mac OS environments.
- Nice to have: Experience with MS Azure and O365.
- Nice to have: Experience with Cisco and Fortinet network devices.
- Nice to have: Experience with remote desktop applications.
- Additional certification in Microsoft, Linux, Cisco or similar technologies is a plus.
- Valid driver's licence.
- Must be able to travel nationally.

IT Business Analyst I - Descripción de Trabajo

Título

IT Business Analyst I

Reportar a

Director de Tecnología de la Información

Resumen

El IT Business Analyst I, Se estara reportando al Director de Tecnología de la Información, trabajará en estrecha colaboración con el equipo de TI para respaldar la infraestructura técnica y las necesidades de los usuarios finales de las operaciones globales de Domino Highvoltage Supply. Este rol combina el soporte técnico práctico con la oportunidad de participar en proyectos multifuncionales, centrándose en el soporte de redes, escritorios y aplicaciones. El analista desempeñará un papel fundamental en el mantenimiento y la mejora de nuestros sistemas tecnológicos, brindando soporte de alta calidad y contribuyendo al éxito general de la organización.

Habilidades Fundamentales

- Responsabilidad
- Adaptabilidad
- Pensamiento Analítico
- Planificación y Organización
- Progreso Continuo
- Calidad
- Creatividad

Responsabilidades Laborales

- Instalar y configurar nuevas tecnologías para ser utilizadas por la empresa, como hardware, sistemas operativos y programas o aplicaciones.
- Dar mantenimiento regular al hardware y sistemas informáticos existentes.
- Ayudar al personal de la empresa o a los clientes con problemas relacionados con la tecnología.
- Solución de problemas de sistemas y aplicaciones.
- Reemplazar las piezas dañadas o que funcionan mal en el hardware cuando sea necesario.
- Redacción de informes sobre el estado de todo el hardware y software de la empresa.
- Creación de manuales, guías de usuario y documentación tutorial.

- Implementar y asistir en el despliegue de nuevas aplicaciones o sistemas operativos.
- Probar, evaluar y aprender sobre actualizaciones y nuevas tecnologías.
- Coordinar y participar en las actividades de prueba.
- Ayudar con el análisis y la reproducción de informes de errores de usuarios para nuestro software y sistemas.
- Ejecución de comprobaciones de seguridad en todos los sistemas.
- Proporcionar configuración básica al usuario final y soporte de aplicaciones según sea necesario.
- Ayudar a los usuarios con el restablecimiento de contraseñas y la creación de cuentas en varias aplicaciones.
- Configurar perfiles, correos electrónicos y emitir pases de acceso para nuevos empleados y ayudar en todos los problemas relacionados con contraseñas.
- Ayudar con la gestión de activos de TI; Gestión de dispositivos móviles.
- Actualizar y publicar contenido en los sitios web de nuestras divisiones (WordPress y SharePoint).
- Captura de imágenes digitales de nuestros productos y activos.
- Edición fotográfica de imágenes digitales.
- Correspondencia con socios y proveedores internos y externos, estableciendo y manteniendo relaciones.
- Mantener relaciones funcionales con pares y conocimiento de trabajo detallado de las áreas asignadas, sistemas, organización y procesos de negocio.
- Realizar otras tareas según sea necesario.

Destrezas y Cualificaciones Requeridas

- Fluidez en español e inglés hablado y escrito.
- Título o diploma en un campo técnico relevante.
- Comprensión sobresaliente de sistemas informáticos, productos de bases de datos, dispositivos móviles y WI-FI.
- Excelentes habilidades de resolución de problemas y comunicación.
- Capacidad para proporcionar ayuda técnica paso a paso, tanto escrita como verbal.
- Capacidad para solucionar y diagnosticar problemas técnicos avanzados.
- Excelentes habilidades de gestión del tiempo y capacidad de trabajar bajo presión.
- Grandes habilidades de trabajo en equipo.
- Habilidades sobresalientes de servicio al cliente.
- Mínimo 1 año de experiencia laboral práctica como especialista en soporte técnico.
- Experiencia práctica con entornos Linux/Mac OS.
- Es bueno tener: Experiencia con MS Azure y O365.
- Es bueno tener: Experiencia con dispositivos de red Cisco y Fortinet.
- Es bueno tener: Experiencia con aplicaciones de escritorio remoto.
- Se valorará la certificación adicional en Microsoft, Linux, Cisco o tecnologías similares.
- Licencia de conducir vigente.
- Debe poder viajar a nivel nacional.