

Service Desk Agent

Impiego

Tipo di impiego:	contratto di lavoro di durata massima
Periodo:	al più tardi dal 1° febbraio 2025 al 30 settembre 2025
Grado di occupazione:	a tempo pieno (100%)
Luogo di lavoro:	Locarno

Introduzione

La figura del Service Desk Agent fornisce assistenza agli utenti finali dei servizi IT, occupandosi di risoluzione di problemi, configurazione software/hardware, gestione delle risorse IT e abbonamenti, in collaborazione con altri profili tecnici. Durante il Festival, il ruolo prevede il coordinamento del Service Desk, il supporto tecnico per utenti interni ed esterni, e la supervisione delle installazioni informatiche, incluse le dotazioni per uffici temporanei e sale cinematografiche, nel rispetto dei requisiti definiti dall'Amministratore IT e dal Chief Operating Officer.

Mansioni

- Fornitura, configurazione e restituzione dei dispositivi IT ai collaboratori, inclusa la gestione di onboarding e offboarding (creazione e disabilitazione account) in collaborazione con l'Ufficio HR.
- Gestione dell'acquisizione, assegnazione e monitoraggio delle licenze software.
- Manutenimento e aggiornamento continuo dell'inventario degli asset e del magazzino IT.
- Presa in carico delle richieste tramite il sistema di Service Desk, esecuzione di attività di troubleshooting ed eventuale escalation dei problemi a livelli superiori.
- Diagnosi e risoluzione delle problematiche IT, assicurando un servizio clienti di alto livello e guida degli utenti nelle procedure tecniche.
- Creazione e aggiornamento della documentazione tecnica relativa a sistemi, strumenti e guide per gli utenti.
- Supporto di 2° livello per il sistema di biglietteria durante l'evento, con gestione e risoluzione dei problemi tecnici segnalati dal service desk del pubblico.

Requisiti

- Diploma di scuola superiore o equivalente, con almeno 1 anno di esperienza nel supporto tecnico o nell'helpdesk IT.
- Conoscenza delle soluzioni IT offerte dall'organizzazione agli utenti finali.
- Comprovata esperienza con M365 e O365.
- Conoscenza operativa nella gestione di dispositivi (computer, stampanti, periferiche), con ottima padronanza dei sistemi operativi Windows e macOS e delle relative applicazioni standard.
- Capacità di comunicare informazioni tecniche complesse a un pubblico non tecnico, con ottime abilità di comunicazione scritta e verbale.
- Capacità di lavorare in autonomia e in team, con un approccio collaborativo e orientato al problem solving.
- Competenze relazionali e comunicative, inclusa la pazienza e l'attitudine costruttiva nel supporto agli utenti non tecnici.
- Ottime conoscenze linguistiche dell'italiano (C2 o madrelingua) e molto buone dell'inglese.
- Residenza in Svizzera.



Candidatura

Per candidarsi, è necessario compilare questo [modulo online](#) e creare un account seguendo le indicazioni. Prima di iniziare, assicurarsi di avere pronti i seguenti documenti:

- Foto
- Curriculum Vitae
- Lettera di motivazione
- Copia di un documento di identità valido

Saranno prese in considerazione unicamente le candidature pervenute entro il **10 gennaio 2025**. Solo i candidati preselezionati saranno contattati per un colloquio.