

Analista Funcional

Especialista en Soporte Técnico y Mejora Continua

Resumen del Puesto:

Necesitamos una persona proactiva y autónoma que sea responsable de garantizar el buen funcionamiento de nuestras soluciones, así como de proponer y coordinar mejoras. Con habilidades para capacitar y asistir a los usuarios de la Plataforma SaaS.

Responsabilidades:

Gestión de Mejoras (80%)

- Coordinar el desarrollo de mejoras con el equipo de Ingeniería
- Realizar pruebas exhaustivas y documentar las mejoras
- Gestionar las mejoras en las instancias productivas
- Comunicar mejoras a clientes y asegurar una implementación efectiva
- Monitorear el impacto de las mejoras y pedir feedback a los usuarios
- Proponer mejoras basadas en feedback de usuarios

Capacitación y seguimiento a Usuarios (15%)

- Capacitación personalizada a usuarios nuevos
- Tutorías de seguimiento a usuarios nuevos
- Monitoreo de experiencia de los usuarios

Soporte Técnico a Usuarios (5%)

- Gestión de incidencias de Usuarios
- Gestionar el AMB de licencias

Requisitos:

Educación:

- Título universitario en Ingeniería en Sistemas, Informática o carreras afines

Experiencia:

- Mínimo 3-5 años de experiencia en soporte técnico y/o roles similares
- Conocimiento de DB MySQL
- Conocimiento de Postman y experiencia en pruebas de Apis Rest
- Manejo de Jira y Confluence
- Experiencia en la coordinación y ejecución de mejoras técnicas
- Experiencia en testeos funcionales
- Familiaridad con procesos de validación y control de calidad

Habilidades:

- Excelentes habilidades de comunicación y capacidad para realizar capacitaciones
- Capacidad para gestionar problemas técnicos de manera eficiente
- Fuerte orientación al cliente y habilidades interpersonales
- Habilidad para documentar procesos y mejoras de manera clara y concisa
- Conocimiento avanzado en herramientas de gestión de proyectos y soporte técnico
- Proactividad y autonomía para gestionar tareas y proyectos sin supervisión constante

Cualidades Personales:

- Actitud positiva y orientada al servicio al cliente
- Habilidad para trabajar de manera independiente y en equipo
- Pasión por la tecnología y la mejora continua