

Nombre del puesto:	Analista de Datos Maestros y Soporte Tiendas Norson	Le reporta a:	Sorenid Gómez Campuzano
División:	Corporativo	Departamento	TI
Función:	Soporte Operativo TI	Ubicación:	Oficina Centenario

1. 1. Propósito del Puesto. *Describe la razón de ser del puesto. Deberá de contener ámbito de experiencia, alcance de la función, así como la explicación de lo que hace, donde lo hace y para que lo hace.*

Puesto responsable de dar soporte a usuarios de los expendios a nivel de Software y reportar fallas de equipo de cómputo a el área de Infraestructura. El soporte incluye la atención telefónica, correo y en sitio de ser necesario en operaciones funcionales del software de punto de ventas (POS-BI) y sus interfaces con SAP; así mismo deberá llevar un reporte de los casos atendidos diariamente para llevar los indicadores necesarios.

El puesto también es responsable de datos maestros dentro del ERP SAP (Clientes, proveedores, materiales) y soporte a usuario en el manejo de procesos en SAP.

2. Responsabilidades y objetivos claves

Comprender la operación de los sistemas que se manejan, su uso y mantener las condiciones que se requieren para el funcionamiento de los mismos.

- Tener conocimiento de los sistemas que se tienen o requieren en la compañía, su funcionamiento, capacidades o requerimientos.
- Estar relacionado con la operación, de manera que se entiendan las implicaciones de cambios realizados, así como entender con más claridad los requerimientos o solicitudes de los clientes.

Apoyo en la evaluación, implementación y control de las soluciones de TI

- Apoyo para evaluar las soluciones propuestas por terceros e indicadas por el departamento.
- Apoyo en la implementación de soluciones, apoyados por los procedimientos definidos para dicha solución
- Apoyo en el control, mantenimiento y funcionamiento de soluciones determinadas por el departamento o como apoyo a otras áreas.
- Apoyos con la administración de soluciones implementadas con terceros. Asegurarse del buen funcionamiento de la solución implementada y llevar un control de la misma.

Atención y seguimiento de requerimientos de usuarios.

- Atención de requerimientos de usuarios, seguimiento y ejecución de soluciones en base a las necesidades de cada requerimiento.
- Comunicación con el usuario, entendimiento de peticiones, y comunicación entre usuario y áreas implicadas en requerimiento y solución.

3. Perfil del Ocupante. *Describe los conocimientos, habilidades y experiencias necesarios para que el ocupante de la posición desarrolle sus funciones plenamente*

Experiencia

Indispensable: Buen manejo de Excel, Conocimiento de estructura organizacional, Conocimiento de estructura de Base de Datos SQL

Deseable: Manejo de SAP

Job Description

Habilidades

- *Innovador
- *Proactivo.
- *Actitud de servicio.
- *Sentido de urgencia
- *Cooperativo.

Educación

Ingeniero en Sistemas Computacionales, Licenciado en Computación o carrera afín.

<i>Elaborado por:</i>	<i>Aprobado por:</i>	<i>Fecha:</i>