IT Senior Helpdesk Specialist

Description

Company

Da oltre 50 anni, il Gruppo ERBC si Ã¨ affermato come partner internazionale di riferimento nel settore delle Contract Research Organization (CRO) per aziende farmaceutiche, biotecnologiche e chimiche, specializzandosi nella valutazione della sicurezza di farmaci innovativi (farmacologia e tossicologia) e composti chimici.

Nato dalla fusione strategica nel 2019 di due CRO situate a Pomezia (ERBC POMEZIA, vicino Roma) e Baugy (ERBC BAUGY, vicino Bourges, Francia), il Gruppo ERBC ha successivamente ampliato il proprio raggio dâ??azione attraverso una crescita organica costante e diverse operazioni di fusione e acquisizione.

Composto da ERBC BAUGY e ERBC POMEZIA (valutazione non clinica), ERBC DOMMARTIN (imaging medico preclinico in oncologia, infettivologia e patologie osteoarticolari), ERBC BLOIS (istopatologia e patologia) ed ERBC TOULOUSE (allevamento e housing), il Gruppo offre una gamma unica di servizi che coprono le fasi preliminari della ricerca (Â« Discovery Â»), le fasi regolatorie e lâ??accesso alla sperimentazione clinica, con lâ??obiettivo di massimizzare il successo dei progetti di R&S dei propri clienti.

Dedicato alla salute dei pazienti, il Gruppo ERBC combina unâ??elevata competenza scientifica e tecnica con attrezzature (bio)analitiche allâ??avanguardia e infrastrutture avanzate, elementi fondamentali per una crescita solida e continua. Per sostenere lâ??espansione del Gruppo, siamo alla ricerca di nuovi talenti in grado di apportare un valore aggiunto concreto.

ERBC Ã¨ alla ricerca di uno Specialista IT Senior Helpdesk da inserire nel team IT/IS di Gruppo.

Position

In qualitÃ di **IT Senior Helpdesk Specialist**, sarai il punto di riferimento IT locale presso ERBC POMEZIA. Riportando direttamente al **Group Head of IT/IS**, con sede in Francia, fornirai supporto operativo agli utenti del sito, gestirai lâ??ordinaria amministrazione dellâ??ambiente Microsoft aziendale e collaborerai strettamente con il team IT di Gruppo. Grazie alla tua consolidata esperienza sul campo, sarai in grado di risolvere in autonomia la maggior parte degli incidenti, anticipare problematiche ricorrenti e contribuire alla strutturazione del supporto IT locale in un ambiente regolamentato, dove lâ??integritÃ dei dati riveste unâ??importanza fondamentale.

Il tuo obiettivo principale sarÃ garantire la continuitÃ operativa dei servizi IT agli utenti e rappresentare professionalmente la funzione IT allâ??interno del sito.

PRINCIPALI RESPONSABILITÃ?

Helpdesk e supporto utenti on-site

- Gestire incidenti e richieste di assistenza (postazioni di lavoro, software, accessi e periferiche) tramite il sistema di ticketing, dalla presa in carico alla chiusura.
- Diagnosticare, analizzare e risolvere autonomamente incidenti di primo e secondo livello, effettuando lâ??escalation al team IT di Gruppo quando necessario, corredando la richiesta con una diagnosi chiara e documentata.
- Fornire supporto tecnico pratico agli utenti nelle aree ufficio e nei laboratori.
- Gestire il ciclo di vita delle postazioni di lavoro e degli asset IT: preparazione, distribuzione, inventario e dismissione.
- Identificare le cause di incidenti ricorrenti e proporre azioni migliorative per prevenirli.

Amministrazione sistemi e gestione endpoint

- Gestire account utente e autorizzazioni in **Active Directory**: inserimenti, cessazioni, reset password, appartenenza ai gruppi e gestione dei privilegi.
- Eseguire attivitÃ ordinarie di amministrazione in ambiente **Windows Server**.
- Applicare, interpretare e supportare le **Group Policy (GPO)**.
- Supportare la registrazione, configurazione e conformitÃ delle postazioni di lavoro tramite **Microsoft Intune**, in linea con gli standard di Gruppo.
- Contribuire alla sicurezza degli endpoint attraverso attivitÃ di patching, monitoraggio degli agenti di sicurezza e rimozione di software non autorizzato.

Microsoft 365

- Supportare gli utenti nellâ??utilizzo degli strumenti **Microsoft 365**: Outlook, OneDrive, Teams e altri servizi correlati.
- Risolvere problematiche di accesso, sincronizzazione, collaborazione e autorizzazioni.
- Agire come punto di collegamento tra gli utenti locali e il team IT di Gruppo per tutte le tematiche Microsoft 365.

Network e infrastruttura

- Eseguire diagnosi di primo livello su problematiche di connettivitÃ (VLAN, indirizzamento IP, switching e Wi-Fi).
- Applicare i principi base di configurazione firewall e filtraggio del traffico durante le attivitÃ quotidiane di troubleshooting.

- Operare come referente locale per il team IT di Gruppo su tematiche di rete, server e backup.

Comunicazione, documentazione e compliance

- Comunicare in modo chiaro ed efficace con utenti, management locale e team IT di Gruppo.
- Fornire report strutturati sulle attivitÃ e sullo stato dei ticket al Group Head of IT/IS.
- Redigere e mantenere procedure operative e articoli della knowledge base destinati sia agli utenti che al team IT.
- Applicare pratiche IT coerenti con il contesto regolatorio del sito (GLP, integritÃ dei dati, controllo degli accessi e audit trail).

Profile

IL TUO PROFILO

Formazione ed esperienza

- Diploma tecnico a indirizzo informatico (es. Istituto Tecnico), diploma ITS Academy ICT o esperienza equivalente; una laurea in Informatica o Ingegneria Informatica costituisce titolo preferenziale.
- Almeno **5 anni di esperienza** in ruoli di supporto IT on-site, desktop support o helpdesk.
- Solida esperienza pratica con workstation Windows e ambienti Windows Server.
- Ottima conoscenza di **Active Directory** per la gestione utenti e accessi e buona conoscenza delle **Group Policy**.
- Buona padronanza degli strumenti **Microsoft 365** e dei sistemi ITSM/ticketing.
- Comprensione dei principi fondamentali di networking (VLAN, switching, indirizzamento IP e concetti base di firewall).
- Costituisce titolo preferenziale lâ??esperienza con **Microsoft Intune** o strumenti analoghi di gestione dei client.
- Lâ??esperienza in ambienti regolamentati (farmaceutico, biotech, GxP) o in organizzazioni internazionali multisito rappresenta un importante valore aggiunto.
- Competenze chiave: orientamento al servizio, capacitÃ di risoluzione autonoma dei problemi, reporting strutturato e collaborazione efficace con team remoti.

Lingue

- **Italiano:** madrelingua o fluente, utilizzato quotidianamente con gli utenti del sito.
- **Inglese:** livello professionale, sia scritto che parlato, utilizzato quotidianamente con il Group Head of IT/IS e il team IT di Gruppo.

Competenze trasversali

- Eccellenti capacitÃ comunicative con gli utenti e approccio didattico nella spiegazione di temi tecnici.
- Forte orientamento al supporto.
- Autonomia e affidabilitÃ , anche nel rapporto con un responsabile non in loco.
- ProfessionalitÃ nel rappresentare localmente la funzione IT.
- Ottime capacitÃ di definire le prioritÃ .
- MentalitÃ analitica e approccio proattivo.
- AdattabilitÃ e capacitÃ di mantenere la calma sotto pressione.

Cosa offriamo

- **Contratto:** assunzione a tempo indeterminato con applicazione del CCNL dellâ??Industria Chimico-Farmaceutica.
- **Formazione:** le persone sono la nostra risorsa piÃ¹ importante; per questo investiamo in formazione, coaching e sviluppo professionale continuo.
- **FlessibilitÃ :** crediamo nellâ??equilibrio tra vita professionale e personale e offriamo strumenti e supporto per aiutarti a raggiungere i tuoi obiettivi.

DiversitÃ e inclusione

*Nel **Gruppo ERBC** crediamo fermamente che diversitÃ e inclusione siano elementi fondamentali per il successo collettivo. Valorizziamo le differenze e le caratteristiche uniche di ciascun collaboratore, indipendentemente dal percorso personale, professionale o dal punto di vista individuale. Questo impegno ci guida nella creazione di un ambiente di lavoro in cui ogni persona si senta rispettata, supportata e messa nelle condizioni di esprimere il proprio pieno potenziale. Coerentemente con questi principi, dedichiamo particolare attenzione allâ??integrazione delle persone con esigenze specifiche, garantendo le condizioni necessarie affinchÃ© possano crescere professionalmente e contribuire al raggiungimento degli obiettivi comuni.*

Apply