

Kuka on Citrix-
asiantuntija?



Yleiskuvaus

Asiantuntijana ymmärrät Citrix-etätyökalun kokonaiskuvan ja sen liitännäiset muihin sovelluksiin ja asiakkaan toimintoihin.

Työskentelet mielelläsi jatkuvassa yhteistyössä asiakkaan ja sisäisten sidosryhmien kanssa. Vastaat Citrix- tuotteidemme ylläpidosta, asiakasympäristöjemme kehittämisestä sekä suunnittelusta. Omaksuminen sekä halu oppia uusia teknologioita edes auttavat syvälliseen asiantuntijuuteen.

Asiantuntijana osallistut niin palveluiden tuottamiseen kuin vikojen ratkaisemiseenkin. Sinulla on osaava joukko asiantuntijoita tukenasi, mutta työ edellyttää myös vahvaa itsenäistä ja ratkaisukeskeistä työskentelyotetta. Ymmärrät palvelunhallinnan perusprosessit ja pystyt tuottamaan teknisiä dokumentaatioita sekä suunnitelmia.

Tehtävässä menestyminen edellyttää osaamista seuraavista Citrix tuotteista:

- Citrix ADC (Netscaler)
- Citrix Virtual Apps & Desktops (Xenapp / Xendesktop)
- Citrix Cloud / Workspace

Tehtävässä tukevia muita osaamisalueita ovat mm. :

- Microsoft palvelinkäyttöjärjestelmät ja teknologiat
- Autentikoinnit
- Tietoliikenneverkot
- Sovellusylläpidon tietotaito
- Tietokantaratkaisut
- VMware
- Ongelmanratkaisutaidot
- AD
- Virtuaalipalvelinosaaminen

Vastuut

- Citrix ympäristöön liittyvä vika- ja häiriönhallinta
- omatoiminen, LapIT:n sisäinen vika- ja häiriönhallinta
- sovelluspäivitysten organisointi ja sovitun mukainen toteutus (toteutuksen voi tehdä myös toimittaja)
- käyttöönotoissa vastaa käyttöönottosuunnitelmasta, ohjauksesta sekä asiantuntijatehtävistä
- Ongelmien ja häiriöiden ratkaisu yhdessä sovellustoimittajan ja/tai asiakkaan (pääkäyttäjän/loppukäyttäjän) kanssa
- huoltokutsujen teko yhteistyökumppaneille

- sovelluksen dokumentointi ja dokumentoinnin ylläpito (CI-kortit, järjestelmäkuvaus, ohjeet, käyttöympäristön tekninen dokumentointi (sisältää palomuuuriavukset ja integraatiot), KB artikkelit, toipumissuunnitelmat)

- integraatioiden määrittely ja dokumentointi sekä toteutus toimittajien tai LapIT:n integraatioasiantuntijoiden kanssa
- verkko- ja palomuuuri pyynnöt

- asiakaspalvelutehtävät
- viestintä asiakkaan sovelluksen loppukäyttäjille
- asiakassopimusten tunteminen
- tarjouslaskentaan osallistuminen
- projektityö
- yhteistyö sovellustoimittajan ja asiakkaan pääkäyttäjän kanssa
- muutoshallinta, muutosten suunnittelu ja toteutus yhdessä asiakkaan ja toimittajan kanssa
- etähallintayhteyksien organisointi ja toteutus sekä etähallintasopimusten laadinta (pl. VPN-yhteydet)

- muut työnantajan määrittelemät tehtävät

Yhteistyö/vuorovaikutustaidot

Harjoittelija

Hyvä perusosaaminen vuorovaikutus- ja yhteistyötaidoissa. Hyvä osaaminen viestinnästä (suullinen ja kirjallinen).

Asiantuntija

Hyvä perusosaaminen tiedon jakamisesta ja dokumentoinnista. Hyvät vuorovaikutus- ja yhteistyötaidot. Osaa viedä asiat päätökseen ja pitää kiinni aikatauluista ja sovituista menettelytavoista.

Vanhempi asiantuntija

Hyvä osaaminen tiedon jakamisesta ja dokumentoinnista. Hyvät vuorovaikutus- ja yhteistyötaidot. Vie asiat päätökseen sovituissa aikatauluissa noudattaen sovittuja menettelytapoja.

Eritysasiantuntija

Toimii itsenäisesti ja vastuullisesti vuorovaikutustilanteissa sisäisesti ja ulkoisesti. Erinomainen osaaminen tiedon jakamisesta ja dokumentoinnista. Vie asiat päätökseen sovituissa aikatauluissa noudattaen sovittuja menettelytapoja.

Asiakaspalvelutaidot

Harjoittelija

Hyvät asiakaspalvelutaidot.

Asiantuntija

Hyvä perusosaaminen sopimuskäytännöistä ja oman vastualueensa osalta osaa soveltaa LapIT:n toimintatapoja ja käytäntöjä.

Vanhempi asiantuntija

Hyvä osaaminen sopimuskäytännöistä ja noudattaa LapIT:n toimintatapoja ja käytäntöjä. Omaa hyvä asiakaspalvelutaidot.

Eritysasiantuntija

Erinomainen osaaminen sopimuskäytännöistä ja noudattaa LapIT:n toimintatapoja ja käytäntöjä. Toimii aktiivisesti asiakasrajapinnassa ja omaa hyvä asiakaspalvelutaidot. Hyödyntää tarvittavaa toimialaosaamista ja osaa rakentaa luottamuksellisen asiakassuhteen asiakkaan kanssa.

Teknologiataidot

Harjoittelija

Perustaidot työvälineiden hallinnasta.

Asiantuntija

Osaa hankkia ja soveltaa vastualueeseen kuuluvaa teknologiatieta.

Vanhempi asiantuntija

Osaa hankkia, arvioida ja hyödyntää vastualueeseen kuuluvaa teknologiatieta.

Eritysasiantuntija

Osaa hankkia, arvioida ja hyödyntää vastualueeseen kuuluvaa teknologiatieta.

Palvelutaidot

Harjoittelija

Hyvä perusosaaminen palveluista ja käytännöistä.

Asiantuntija

Hyvä perusosaaminen dokumentoinnista ja tiedon jakamisesta. Osaa suunnitella sekä toteuttaa projekteja ja käyttöönottoja.

Vanhempi asiantuntija

Hyvä osaaminen uuden palvelun dokumentoinnista, jakamisesta ja muun organisaation siihen perehdyttämisestä. Hyvä ymmärrys palvelutuotannon prosesseista, sekä osaa hahmottaa palvelutuotannon kustannusrakenteita. Osaa suunnitella sekä toteuttaa projekteja ja käyttöönottoja.

Eritysasiantuntija

Erinomainen osaaminen uuden palvelun dokumentoinnin tuottamisesta, jakamisesta ja muun organisaation siihen perehdyttämisestä. Kehittää palvelutuotannon prosesseja, sekä tuntee palvelutuotannon kustannusrakenteet. Osaa suunnitella sekä toteuttaa projekteja ja käyttöönottoja.

Kilpailukykytaidot

Harjoittelija

Osaa aktiivisesti hankkia ja hyödyntää uutta tietoa..

Asiantuntija

Osaa aktiivisesti hankkia ja hyödyntää uutta tietoa

Vanhempi asiantuntija

Hankkii ja hyödyntää aktiivisesti uutta tietoa. Osaa kehittää LapIT:n työ- ja toimintatapoja.

Eritysasiantuntija

Hankkii ja hyödyntää aktiivisesti uutta tietoa. Kehittää LapIT:n työ- ja toimintatapoja. Ymmärtää ja osaa parantaa kustannustehokkuutta.