

Требуемый опыт работы: 1–3 года

Полная занятость, полный день

Обязанности

- Обработка, классификация и контроль качества обращений пользователей информационных систем
- Дистанционное решение обращений пользователей, консультация пользователей по вопросам использования оборудования и программного обеспечения – 1 линия поддержки
- Прием (Jira, электронная почта, телефон, устно,) и регистрация обращений в Jira Service Desk (1-ая линия техподдержки)
- Анализ инцидентов и запросов на изменения, составление отчетности
- Составление пользовательских инструкций и размещение их в базе знаний Confluence
- Контроль качества наполнения базы знаний и ее актуализация по вопросам обслуживания пользователей
- Ведение внутреннего документооборота
- Подготовка отчетности в рамках своей работы

Требования

- Знание ОС на базе MS Windows на уровне пользователя
- Знание MS Office (Word, Excel, PowerPoint, Visio)
- Знание средств дистанционных коммуникаций Teams, Zoom, Webinar
- Желательно опыт работы в 1С, Confluence, Jira
- Опыт работы со средствами удаленной поддержки
- Грамотная устная и письменная речь
- Знание английского языка не ниже B1(Intermediate) – приветствуется
- Наличие сертификатов, подтверждающих компетенции – приветствуется

Условия

- Сложные и интересные задачи

- Работа и возможность роста в мотивированной профессиональной команде, нацеленной на результат
- Постоянный трудовой контракт, испытательный срок – три месяца
- Место работы: улица Шаболовка, 26с3