

Требуемый опыт работы: 1–3 года

Полная занятость, полный день

### **Обязанности**

- Прием и регистрация обращений пользователей
- Обработка поступающих заявок пользователей в Service Desk, классификация и дальнейшее распределение обращений, выполнение обращений в рамках согласованного SLA
- Сбор и уточнение у пользователей необходимой информации для решения проблем
- Консультирование пользователей по вопросам работы корпоративных информационных систем (помощь в типовых и нестандартных ситуациях, поиск ошибок/причин/решений)
- Решение проблем пользователей в работе с корпоративными информационными системами
- Анализ ошибок и подготовка технических требований по их исправлению
- Создание пользователей в корпоративных информационных системах, настройка прав доступа
- Настройка типового функционала конфигураций корпоративных информационных систем
- Анализ причин возникновения ошибок, исправление типовых ошибок совместно с группами разработчиков
- Тестирование выполненных разработок и существующего функционала информационных систем
- Написание инструкций для пользователей, в базу знаний
- Постановка задач и эскалация на 3-ю линию технической поддержки
- Локальное обучение пользователей в небольших группах
- Разработка отчетов, печатных форм и обработок
- Контроль 1-ой линии

### **Требования**

- Высшее образование
- Опыт работы в ИТ-сфере не менее 1 года
- Знание линейки клиентских ОС MS Windows на уровне администратора

- Опыт сопровождения установки / настройки / поддержки работы оборудования, ПО и корпоративных информационных систем
- Знание компьютерного железа и периферийного оборудования
- Знание методов поиска и обнаружения неисправностей в оборудовании, программном обеспечении
- Знание MS Office на уровне опытного пользователя
- Знание принципов построения и диагностики ЛВС
- Знание систем резервного копирования данных
- Системное мышление, умение структурировано описывать сложные вещи
- Владение грамотной речью и письмом

### **Дополнительные требования**

- Опыт работы в ИТ
- Навыки консультирования клиентов и пользователей по техническим вопросам (коммуникативные навыки)
- Опыт работы с телефонными станциями и IP-Телефонией
- Владение английским языком желательно (чтение документации)
- Знание линейки клиентских ОС MAC на уровне администратора
- Коммуникабельность, самостоятельность, ответственность, опрятность, стрессоустойчивость, инициативность

### **Условия**

- Заработная плата от 50 000 до 80 000 руб. на руки
- Работа в крупной стабильной организации, получение уникального опыта
- Возможность работать с интересными и сложными проектами
- Обширные возможности профессионального развития, программы повышения квалификации, посещение образовательных мероприятий и лекций, возможность изучать иностранные языки
- Возможность заниматься спортом на территории университета
- Дружный коллектив
- Оформление по ТК РФ
- ДМС после 1 года работы
- График работы 5/2 с 9.30 до 18.00
- Место работы: Покровский бульвар, 11