

Referent technickej podpory - Helpdesk špecialista

Miesto výkonu práce: Bytový podnik mesta Košice, s.r.o., Južné nábrežie 13

Mzdové podmienky: 800 – 1 200,00 EUR

Termín nástupu: dohodou

Náplň práce, právomoci a zodpovednosti

- Efektívne spracovanie a riešenie prichádzajúcich žiadostí prvotného stupňa (nahlášky operačného strediska, požiadavky, incidenty, výpadky....)
- Poskytnutie prvotnej technickej či funkčnej podpory
- Identifikovanie prichádzajúcich požiadaviek, zaradenie kategorizácia a riadenie
- Spolupráca pri riešení neštandardných stavov s ďalšou úrovňou technickej podpory
- Vykonanie vzdialeného odstraňovania problémov pomocou diagnostických techník a relevantných otázok
- Reportovanie požiadaviek zákazníkov v stanovenom časovom limite
- Sledovanie, kontrola a aktualizácia stavu chýb a požiadaviek na základe platných zmlúv
- Osvojenie si informácií a ponúkaných službách a produktoch spoločnosti
- Aktualizácia používateľských dokumentácií
- Pravidelné školenia zákazníkov a zamestnancov do ponúkaných systémov
- Analýza a evidencia technických problémov a zásahov
- Riadenie dátového toku evidencia a technického riešenia požiadaviek

Zamestnanecké výhody, benefity

- príspevok na stravu zamestnanca
- príspevok do DDP
- príspevok na športové aktivity
- príspevok na kultúrne akcie
- príspevok na regeneráciu pracovnej sily
- zamestnávateľ umožňuje zamestnancom bezplatné parkovanie na parkovisku zamestnávateľa

Osobnostné predpoklady a zručnosti:

- Skúsenosť s nástrojmi určenými na technickú podporu - HelpDesk
- Znalosť HTML/CSS a prípadne aj JavaScriptu aspoň na základnej úrovni
- Samostatnosť, ale pritom byť tímový hráč
- Dôkladnosť a dodržiavanie termínov.
- Prozakaznícka orientácia a asertivita
- Zvládanie náporových a stresových situácií
- Záujem o aktuálne trendy a prehľad v novinkách v oblasti IT
- Znalosť MS Office

Vzdelanie:

- Vyššie odborné vzdelanie
- Vysokoškolské vzdelanie prvého stupňa
- Vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa

Dĺžka praxe:

- 2 ročná prax s prácou na úlohách podpory zákazníkov

Kontakt: 055/7871 301

Informácie:

V prípade záujmu, zašlite profesijný štruktúrovaný životopis na kontaktné údaje:

- email: bpmk@bpmk.sk

- resp. Poštou na adresu: Bytový podnik mesta Košice, s.r.o.

Južné nábrežie 13

042 19 Košice