



IT-дизайнер
Инженер по поддержке IT
Интернет / Дизайн

Кәсіпорын: Товарищество с ограниченной ответственностью "ККТС"

Енбекақы: 200 000 тенгеден бастап

Вахталық әдіс, тұрақты жұмыс, енбек жағдайы калыпты

Бос жұмыс орын
туралы ақпараттар

Аймақ	Атырау облысы / Атырау қ.
Жұмыс орны	Тенгиз
Лауазымдық міндеті	Эта роль должна будет следовать практике ITIL и ITSM, включая реагирование на инциденты и запросы на обслуживание. Ожидается, что кандидат будет: * Service Desk experience, сброс пароля, роль службы поддержки, предоставляющей ИТ-услуги конечным пользователям по различным вопросам. Выявляет, исследует и решает технические проблемы. * Обеспечить точное разрешение инцидентов и управление запросами на обслуживание в рамках установленных сроков соглашения об уровне обслуживания (SLA) и соглашения о рабочем уровне (OLA), KPI (key performance index), удовлетворяющих или превышающих требования и ожидания клиента. Жалобы клиентов полностью рассматриваются и при необходимости обостряются * Эффективное управление инцидентами и запросами на обслуживание; обеспечение сбора информации в инструменте управления ИТ-услугами для дальнейшего использования и анализа в соответствии с принципами ITIL. • Способствовать эффективному управлению активами. Все перемещение и приобретение активов отслеживаются в инструменте управления активами для соответствия требованиям и аудита. * Последовательная демонстрация четких и вежливых навыков письменной и устной коммуникации наряду с тем, чтобы быть удобным в технической роли конечного пользователя, требующей солидных технических возможностей. * Тщательное расследование проблем конечных пользователей, взаимодействие с внутренними командами, а также с внешними третьими сторонами и надлежащая эскалация дел по мере необходимости. * Активный поиск решений для удовлетворения потребностей конечного пользователя, доведение тенденций до сведения руководства и предложение инновационных решений от имени конечного пользователя. * Демонстрация надлежащего чувства срочности в отношении времени отклика и уровней обслуживания. * Создание и ведение документов часто задаваемых вопросов, необходимых для загрузки в централизованную базу знаний. * Выявление, устранение неполадок и решение проблем ИТ, связанных с конечным пользователем, проблемы с документами и решения. * Участие в рабочих группах, голос заказчика и проектах по постоянному совершенствованию. * Предоставление услуг конечным пользователям по телефону, электронной почте и / или на очных встречах. • Отслеживание исходящей и входящей связи (телефон, электронная почта и чат поддержки).

Бос жұмыс орындар
саны 1

Жұмыс іздеушіге
талаптар

Мамандық бойынша отілі	3 жыл
Кәсіби дағдылар	операциялық жүйенің тужырымдамасы; жүйені басқару; удерістерді талдау (IT); жедел талдау (IT); техникалық сипаттамаларын жасау;
Білім деңгейі	жоғары

Жеке касиеті аналитикалык ойлау;
 тапкырлык;
 жалпы техникалык дағдылар;
 жұмыс ортасын тусіну;
 пікірталас;
 байқау;

**Кәсіпорын туралы
ақпараттар**

Қызметкерлер саны 1412
Байланыстағы тұлға О'Каллахан Стивен Джерард
Кәсіпорынның Атырау облысы / Атырау к.
 аймағы
Кәсіпорынның Курманғазы кошесі 12Б 4 этаж
 мекен-жайы