



Ofițer suport pentru utilizatori

Departament: CSC



Rol

- ◆ soluționează de la primul apel telefonic solicitarea primită conform procedurilor și instrucțiunilor de lucru convenite între departamentele Servicii clienți și IT
- ◆ delegă spre rezolvare către departamentele IT sau furnizor cazurile conform specificațiilor puse la dispoziție de către departamentul IT
- ◆ răspunde apelurilor telefonice în concordanță cu cerințele stabilite pentru acest tip de serviciu
- ◆ se asigură că apelurile sunt gestionate conform standardelor de contactare specifice (rapiditate contactare, reveniri, rată de contact etc.) pentru fiecare solicitare.
- ◆ colaborează cu diferite persoane, inclusiv salariați din alte departamente, în vederea soluționării solicitărilor



Cerințe

- ◆ absolvent al unei facultăți sau student al unei facultăți (de preferință tehnică)
- ◆ abilități de comunicare excelente
- ◆ atenție la detalii
- ◆ rezolvarea problemelor
- ◆ abordarea cu calm a situațiilor
- ◆ ascultare activă
- ◆ orientare spre client
- ◆ spirit de echipă
- ◆ abilitate de a lucra fără o atență supervizare

Trimite aplicația sau recomandările tale, pe adresa: cariere@provident.ro