



Az Nscglobal (Cisco Gold Partner) globális hálózati implementációkat és támogatási szolgáltatásokat nyújt világklasszis szervezeteknek, ezzel számukra elérve a költséghatékony és egyszerűbb működést. Az Nscglobal egy független, gyorsan növekvő, magánvállalkozás, amely már több mint egy évtizede nyújt egyéni megoldásokat a világ 50 multinacionális vállalatára, megbízója és szolgáltatója számára.

Az Nscglobal egyedülálló üzleti modelleket ajánl, amely a világklasszis ügyfelek csoportjára fókuszálva ötvözi az egyedi szolgáltatásokat, alátámasztva a kiváló fogékonysággal és ügyfélszolgálattal.

Junior Service Desk Agent Német nyelvtudással

Első és második szintű telefonos segítségnyújtás külső és belső ügyfelek számára személyi számítógépek és hálózatok vagy hálózati eszközök kapcsán, az ügyfél által elvárt minőségi és szolgáltatási szinten.

Pozíció leírása

- ✓ Közvetlen kapcsolatot tart fenn az ügyféllel vagy ticket létrehozójával
- ✓ Rögzíti a bejövő ügyféligenyeket
- ✓ Kikérdezi az ügyfelet az alapos hibafeltárás érdekében
- ✓ Feldolgozza a beérkező ticketeket
- ✓ Azonosítja, diagnosztizálja és rendszerezi az incidenseket, hívásokat, ticketeket és meghatározza a prioritásokat
- ✓ Megoldja az egyszerű problémákat az MS Office alkalmazások és a leggyakoribb operációs rendszerek kapcsán a tudásbázis segítségével.
- ✓ Távoli segítségnyújtással szükség esetén megváltoztatja a felhasználói beállításokat
- ✓ Továbbítja az összetettebb problémákat a magasabb szintű támogatást nyújtó csapat részére
- ✓ Frissíti az ügyfél adatait és a ticket kezelő rendszert
- ✓ Rögzíti a ticketeket és tájékoztatja az ügyfelet annak állapotáról
- ✓ Riportot készít az elvárt gyakorisággal

Elvárt képességek/készségek

- ✓ 0-1 év Service Desk tapasztalat
- ✓ Erős ügyfél és megoldás orientáltság
- ✓ Csapat szellem
- ✓ Jó interperszonális és kommunikációs készség (szóban és írásban)
- ✓ Alapvető adminisztrációs tapasztalat
- ✓ Felhasználói szintű IT ismeret - Microsoft Windows and MS Office (Word, Excel, Power Point, Outlook)
- ✓ Érzelmek szociális kezelésének képessége
- ✓ Jó stressz tűrő képesség

Elvárt nyelvtudás

Haladó német nyelvtudás
Előny: középfokú angol nyelvsmeret

Munkavégzés helye

Budapest (XI.) vagy Debrecen vagy Pécs



info/jelentkezés



Andrea.Chajnaczk@nscglobal.com



www.nscglobal.com



nscglobal



@nscglobal