



Название вакансии Инженер первой линии технической поддержки

ПАО "Мегафон"

Адрес Санкт-Петербург, ул. Караванная, д. 10

Адрес сайта <http://spb.megafon.ru/>

Основной вид деятельности работодателя

ПАО «МегаФон» занимает увереные позиции в числе лидеров российского рынка телекоммуникаций, являясь одним из трех крупнейших операторов мобильной связи в России. МегаФон – первый и пока единственный сотовый оператор, предоставляющий полный спектр услуг мобильной связи на всей территории Российской Федерации.

Требуемый опыт работы

Опыт работы в телекоммуникациях (обслуживание, техническая поддержка) не менее полугода;

Тип занятости

Полная занятость, полный день

Подходящие специальности или факультеты

все

-Обслуживание клиентов

-В рамках внутренних процедур и инструкций 1-й линии технической поддержки ЕЦУС оперативно обрабатывает заявки от Корпоративных Клиентов, поступивших через все доступные для --- Клиентов каналы связи (звонок, e-mail).

-Проводит первичную диагностику на всех типах услуг фиксированной связи и конвергентных услуг, максимально подробно заполняет все необходимые данные для рассмотрения заявки корпоративного клиента 2-й линией технической поддержки ЕЦУС

-Оповещает клиента о промежуточном и итоговом статусе заявки.

-Взаимодействие со второй линией технической поддержки клиентов ЕЦУС

-В рамках возложенных обязанностей и утверждённых регламентов осуществляет взаимодействие со второй линией технической поддержки клиентов B2B, B2O и B2G сегментов.

-Получение обратной связи от корпоративных клиентов

-Своевременно информирует 2-ю линию технической поддержки о реакции федеральных и ключевых корпоративных клиентов сегментов B2B, B2G и B2O с целью последующего анализа и выработки мер, направленных на максимальное удовлетворение потребностей клиентов.

-Зашита персональных данных

-При осуществлении своих должностных обязанностей с целью предотвращения нарушения положений Федерального закона «О персональных данных» обеспечивает сохранность и конфиденциальность персональных данных абонентов, корпоративных клиентов, контрагентов или сотрудников Компании, ставших известными ему в ходе выполнения должностных обязанностей.

-Самообучение

Обязанности

	<p>-Осуществляет самообучение в рамках обязанностей подразделения, проходит периодическую стажировку на второй линии технической поддержки ЕЦУС.</p> <p>-Взаимодействие с техническими службами сторонних организаций</p> <p>-В рамках действующих нормативных документов и установленных технических средств осуществляет взаимодействие с техническими службами сторонних организаций с целью быстрого устранения сбоев на услугах клиентов компании.</p> <p>Высшее образование (желательно); Опыт работы в телекоммуникациях (обслуживание, техническая поддержка) не менее полугода; Опыт работы в приложениях SBMS, Клиенты, HP SM; Знание продуктов и услуг, предоставляемых корпоративным клиентам, будет вашим преимуществом</p> <p>Работа в крупной стабильной компании Достойный уровень заработной платы Возможность дальнейшего профессионального и карьерного развития ДМС (включая стоматологию), страхование жизни Компенсация мобильной связи Частичная компенсация фитнеса Офис в центре города Официальное оформление в штат компании «Белая» заработка плата.</p>
Требования	
Условия	