



## Németül és/vagy angolul beszélő Junior Service Desk Agent – Debrecen

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 ügyfélszolgálatával.

### Fő célkitűzés

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, folyamatosan elérhető a felmerülő hívások, emailek, ticketek, igények, események megválaszolására amint lehetséges
- Rögzíti a bejövő ügyféligenyeket – megrendeléseket vagy események, ticketeket készít
- Kikérdezi az ügyfelet az alapos hibafeltárás érdekében
- Figyeli a rendszert és ticketet hoz létre, ha hibát észlel
- Feldolgozza a beérkező ticketeket (pl. help desk-től)
- 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. Amennyiben távközlési rendszerek terén dolgozik, megoldja az egyszerűbb felmerülő problémákat a hálózatok, hálózati elemek kapcsán
- 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
- Megállapítja a szerződésben meghatározott kritériumok alapján a szolgáltatási szinteket
- Lezárja a ticketet
- 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 stressztűrő képesség

### Elvárt nyelvtudás

- Haladó német és/vagy angol nyelvtudás

### Munkavégzés helye

- Debrecen