

# Инженер технической поддержки (Инженер IT)



Полная занятость, полный день, з/пл 45-90 т.р.

## Обязанности:

- Прием обращений от клиентов по телефону и электронной почте, регистрация обращений в системе ServiceDesk
- Консультирование по телефону/удаленное подключение к ПК.
- Консультативная поддержка клиентов/ Настройка оборудования, программ, устранение неполадок.
- Первичная диагностика и классификация обращений
- Информирование клиентов о предполагаемых сроках и ходе выполнения работ по обращениям
- Взаимодействие со специалистами службы поддержки и других подразделений в рамках решения проблем клиентов
- Эскалация обращений согласно принятым правилам
- Отчетность
- Участие в формировании базы знаний по инцидентам
- Дежурство на телефоне службы поддержки (сотовый телефон, удаленно, согласно графика)
- Работа с клиентскими жалобами и пожеланиями.

## Требования:

- Отличное знание ОС Windows, пользовательской платформы Microsoft, умение работать с основными офисными приложениями
- Опыт системного администрирования: настройка компьютеров, принтеров, установка программ, настройка сетевого окружения
- Понимание принципов работы локальной и глобальной компьютерных сетей
- Знание и опыт поддержки кассового оборудования Back- и Front-office
- Опыт работы в сервис-центре или поддержке в сфере HoReCa, или Retail, или Banking приветствуется
- Опыт работы с товаручетными и бухгалтерскими программами: 1С Бухгалтерия, 1С Управление Торговлей, R-Keeper, АСТОР, РБК, iiko или др. приветствуется
- Понимание принципов оперативного, бухгалтерского учета и торговли будет являться конкурентным преимуществом
- Навыки работы и взаимодействия с клиентами, умение общаться со «сложными» клиентами

- Умение работать с большими объемами информации, способность работать в стрессовых ситуациях
- Отличные коммуникационные навыки, бесконфликтность, быстрая обучаемость, умение работать в команде, умение документировать свою работу
- Внимательность, пунктуальность, аккуратность и ответственность.

Условия:

- Работа в офисе компании (площадь Лядова)
- Зарплата:  
Несертифицированный специалист без опыта работы - оклад 35 т.р. + % от решенных обращений, автоматизаций.  
Несертифицированный специалист с опытом работы с ERP - оклад 45 т.р. + % от решенных обращений, автоматизаций.  
Сертифицированный специалист (тест) оклад 60 т.р. + % от решенных обращений, автоматизаций
- Испытательный срок 3 мес.

## Контактная информация

Волкова Екатерина

+7 (986) 7481927

[evolkova@iresto.ru](mailto:evolkova@iresto.ru)

[iresto.ru](http://iresto.ru)

[help.iiko.ru](http://help.iiko.ru)