



**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 уверенные 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

**Обязанности**

- 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.
- Защита 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

-Осуществляет самообучение в рамках обязанностей подразделения, проходит периодическую стажировку на второй линии технической поддержки ЕЦУС.

-Взаимодействие с техническими службами сторонних организаций

-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.

## **Требования**

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

Работа в крупной стабильной компании

Достойный уровень заработной платы

Возможность дальнейшего профессионального и карьерного развития

## **Условия**

ДМС (включая стоматологию), страхование жизни

Компенсация мобильной связи

Частичная компенсация фитнеса

Офис в центре города

Официальное оформление в штат компании

«Белая» заработная плата.