



## **İstifadəçilərə Texniki Yardım (Help Desk) Mütəxəssisi**

### ***Öhdəliklər***

- Telefon və ya e-poçt vasitəsilə texniki yardım istəyən müştərilər üçün ilk əlaqə nöqtəsi kimi xidmət etmək
- Diaqnostik üsulları və əlaqədar sualları istifadə edərək uzaqdan problemləri həll etmək
- Problemə və istifadəçilər tərəfindən verilən məlumatlara əsaslanan optimal bir həll tapmaq
- Problemin həlli prosesi ilə addım-addım müştərini məlumatlandırmaq
- İKT xidmətləri haqqında dəqiq məlumat vermək
- Jurnalda hadisələri və problemləri və onların həllini qeyd etmək
- Sorğunun statusunun icrasını izləmək
- İstifadəçilərdən daxil olan rəyləri və təklifləri müvafiq komanda üzvlərinə yönəltmək
- Proseduraların inkişafına dair təkliflər irəli sürmək

### ***Tələblər***

- İstifadəçilərə texniki yardım rolunda və ya digər müştəri xidməti işində təcrübə
- Ofis avtomatlaşdırma sistemlərlə, məlumat bazalarla təcrübə və uzaqdan idarəetmə bilikləri
- Kompüter sistemləri, mobil qurğular və digər texniki məhsulların yaxşı anlaşılması
- Əsas texniki problemləri təyin etmək və həll etmək bacarığı
- İngilis, Azərbaycan və Rus dillərini bilməsi
- Əla ünsiyyət bacarıqları
- Müştəri-yönümü və sakit xasiyyət
- İnformasiya texnologiyaları və ya əlaqəli sahədə bakalavr dərəcəsi

Maraqlanan şəxslər öz CV formalarını [cv@accessbank.az](mailto:cv@accessbank.az) elektron poçt ünvanına göndərə bilər. Xahiş olunur CV göndərdikdə "subject" (mövzu) hissəsində müraciət etdiyiniz vakansiyanın adını qeyd edəsiniz.