کارشناس پشتیبانی فنی

بررسی شغل، مهارت ها، شایستگی ها و سوابق مورد نیاز



هدف شغل و مسئولیت های اصلی



ارائه پشتیبانی و حل مشکلات فنی مشتریان، هدف اصلی این شغل است.



- پاسخگویی به سوالات فنی مشتریان.
- تشخیص و رفع مشکلات فنی نرم‌افزاری و سخت‌افزاری مشتریان.
- آموزش و راهنمایی مشتریان براساس دستورالعمل ها و مسئله مشتریان.
- ثبت تعاملات و مکالمات با مشتریان در سیستم‌های CRM.
- تست و ارزیابی محصولات و ارائه بازخورد فنی.
- ارائه گزارش‌های فنی.

شایستگی‌ها و مهارت‌ها

فنی



- ✓ تسلط بر سیستم‌های عامل، نرم‌افزارها و سخت‌افزارهای مرتبط با محصولات شرکت.
- ✓ استفاده از نرم‌افزارهای پشتیبانی مشتری و سیستم‌های مدیریت تیکت‌ها.
- ✓ آشنایی با مفاهیم فنی و تخصصی مورد نیاز در پشتیبانی فنی.
- ✓ توانایی نوشتن اسکریپت‌ها و دستورات ساده برای حل مشکلات فنی.
- ✓ توانایی ثبت دقیق تعاملات با مشتریان و تهیه گزارش‌های جامع.

نرم



- ✓ توانایی برقراری ارتباط موثر و شفاف با مشتریان و همکاران.
- ✓ توانایی شناسایی و حل مشکلات فنی به‌صورت سریع و خلاقانه.
- ✓ توانایی تحلیل داده‌ها و اطلاعات فنی برای ارائه راه‌حل‌های موثر.
- ✓ توانایی مدیریت شرایط استرس‌زا و حفظ آرامش و حرفه‌ای‌گری در مواجهه با مشتریان ناراضی.
- ✓ توانایی مدیریت موثر زمان و اولویت‌بندی وظایف و درخواست‌های مشتریان.

سوابق مورد نیاز

تحصیلات

داشتن مدرک تحصیلی در رشته‌های مرتبط مانند مهندسی کامپیوتر، فناوری اطلاعات یا معادل آن.

تجربه کاری

حداقل ۲-۵ سال تجربه کاری در حوزه پشتیبانی فنی.

تجربه در حل مشکلات فنی

سابقه موفقیت در شناسایی و حل مشکلات فنی.

آشنایی با ابزارها و سیستم‌های پشتیبانی

تجربه کار با نرم‌افزارها و سیستم‌های مدیریت تیکت‌ها و CRM.

سابقه موفقیت در بهبود تجربه مشتری

داشتن سابقه موفقیت در بهبود تجربه مشتری و افزایش رضایت و وفاداری مشتریان.

تهیه شده در ریرا



ممنون از توجه شما