

استخدام در شرکت فناوا

کارشناس پشتیبانی تجاری و سازمانی

ارائه پشتیبانی تجاری و سازمانی سرویس های PWA-FWA –IDC-Fiber -XDSL

حداقل مدرک کارشناسی

ترجیحا رشته های IT، ICT ، کامپیوتر و مدیریت

مفاهیم Wireless & Mobile و Wireless,Cacti,Network+

پاسخگویی و رسیدگی به تماس های تلفنی مشترکین تجاری و سازمانی و در صورت لزوم تماس تلفنی با مشترکین تجاری و سازمانی به منظور رفع مشکلات سرویس ایشان.

تعامل با واحد های مربوطه به منظور مشکل مشترکین تجاری و سازمانی و پیگیری تا حصول نتیجه.

کنترل و پاسخگویی به سوالات مشترکینی که مشکلات فنی سرویس خود را از طریق تماس تلفنی اعلام کرده اند.

مشترکین و پاسخگویی به ایمیل های نمایندگان از طریق ایمیل ECS .

پاسخگویی به تسک های SLA ارسالی از جانب مشتریان در صورت نیاز.

پاسخگویی به شکایات ارسالی از واحد صدای مشتریان و تعامل با کارشناسان این واحد به منظور رفع آنها.

بررسی و اعلام اشتباهات کارشناسان مراکز تماس به واحد کنترل کیفیت.

تعامل با واحد مالی به منظور پیگیری واریز / برگشت از واریز وجه مشتریان و مشترکین تجاری و سازمانی .

کارشناس فنی

حداقل مدرک کارشناسی ترجیحا در رشته های IT، ICT و کامپیوتر

Routing & Switching

نرم افزارهای مانیتورینگ(Solarwinds,Cacti)

IP Addressing

همکاری در ارتقا و نگهداری از شبکه ارتباطات بین استانی سازمان.

همکاری در ارتقا و نگهداری از شبکه ارتباطات داخل شهری سازمان.

همکاری در ارتقا و نگهداری از مسیر ارتباطی مشترکین از مرکز مخابرات تا LCT تهران.

همکاری به منظور ایجاد رضایت در مشترکین کشوری DSL از لحاظ کیفیت ارتباط تا مرکز مخابرات و کیفیت سرعت ارتباط با اینترنت.

مشارکت در رفع خرابی مشکلات مراکز مخابراتی با توجه به توپولوژی شبکه شرکت.

به روز رسانی تمامی مستندات و ابزارها به ازای تمامی تغییرات اعلامی جهت حفظ دقت ابزارها.

ارائه گزارش های دوره ای از اختلالات، قطعی های پیش بینی شده / نشده.

ارائه آمار و ارقام مرتبط با کیفیت شبکه و سرویس برگرفته از ابزارهای موجود.

پایش عوامل عمومی تاثیر گذار بر سرویس و ارائه گزارش های مرتبط در جهت تضمین کیفیت سرویس.

مشارکت در ارائه اطلاعات به نمایندگان فروش شرکت در خصوص میزان مصرف، کندی و قطعی های مکرر و یا قطعی دائم.

مستندسازی منابع، راهکارها و پرونده های انجام شده و در دست انجام.

رفع تمامی مشکلات فنی مرتبط با قسمت های پشتیبانی PAP، IDC و ISDP.

طراحی و راه اندازی سناریوهای جدید جهت ارائه سرویس های متفاوت و تکنولوژی به روز در ساختار کلی شبکه.

ارائه Plan برگردان مراکز روی BRAS ها و ارائه به قسمت پشتیبانی PAP.

ارسال رزومه به: hr@fanava.net