

JOB DESCRIPTION- Müştəri Dəstəyi və Biliklərin Transferi üzrə mütəxəssis

1. Vəzifə öhdəlikləri

- Şirkətin təmin və təqdim etdiyi alətlər vasitəsilə müştəri sorğularına vaxtında və dəqiq cavab vermək, müştəri ehtiyaclarını müəyyənləşdirmək.
- Müştəri şikayətlərinə vaxt çərçivəsində müvafiq həllər və alternativlər təqdim etmək, texniki problemlərin həllini təmin etmək üçün daxili komandalarla işləmək.
- Müştərilərin rəyini toplayıb, Məhsul Menecementi komandasıyla paylaşaraq xidmət keyfiyyətinin artırılmasına dəstək göstərmək.
- Şirkətin ünsiyyət prosedurlarına, təlimatlarına və siyasətlərinə əməl etmək.
- Layihə menecerindən və ya məhsul menecerindən daxil olan məlumatlara əsaslanaraq ətraflı test planları, test nümunələri və xəta hesabatlarının hazırlanması.
- Proqram təminatının performans standartlarına cavab verdiyinə və hər hansı səhvlərin həllinə əmin olmaq üçün sınaqdan keçirilməsi.
- Tətbiqin bütün aspektlərini, o cümlədən funksionallıq və istifadə imkanlarını sınaqdan keçirməklə bütün tələblərin yerinə yetirilməsini təmin etmək.
- Xətalər haqqında rəy bildirmək və kodda təkmilləşdirmələr təklif etmək üçün məhsul sahibləri ilə qarşılıqlı ünsiyyət qurmaq.
- İstifadəsinin asan olmasını və istifadəçi ehtiyaclarına cavab verməsini təmin etmək üçün tətbiqin istifadəçiləri ilə istifadəyə yararlılıq testlərində iştirak etmək.
- Proqram təminatları biliklərinin idarə edilməsi metodologiyalarını öz təcrübə sahələrində tətbiqinə rəhbərlik etməklə biliklərin transferi və idarəetməsini təmin etmək.
- Müştəriyə biliklərin effektiv ötürülməsi, paylaşılması və kommunikasiyası üçün standartları tərtib və təmin etmək.
- Müvafiq təlim sessiyalarını planlaşdırmaq, videolar, təqdimatlar, sənədlər və s. kimi müxtəlif formatlarda təlim materialları hazırlamaq.
- Müştərilərə qarşı hər zaman pozitiv, empatik və peşəkar münasibət saxlamaq.

2. Davranış bacarıqları

- Güclü analitik və problem həll etmə bacarıqları
- Tənqidi düşünmə və qərar qəbul etmə qabiliyyəti
- Mürəkkəb anlayışları aydın şəkildə çatdırmaq və bütün səviyyələrdə maraqlı tərəflərə təsir etmək bacarığı
- Komandada işləmə bacarığı
- Vaxtın idarə edilməsi və təşkilatçılıq bacarığı.
- Ünsiyyət bacarığı
- Güclü iş etikasını
- Təzyiq altında və sıx iş qrafikində təmkinliyini qoruya bilmək
- Detallara diqqət
- Tələblərin təhlili, sənədləşdirmə və yazı bacarıqları

3. Xüsusi tələblər

Diplom:

- İnformasiya Texnologiyaları, İqtisadiyyat və ya Marketing üzrə bakalavr dərəcəsi.

Təcrübə:

- Müştəri xidmətləri, test və ya təlim sahəsində minimum 2 illik təcrübə.
- Sənəd dövriyyəsi məhsulları üzrə təcrübə üstünlükdür.

Kompüter bacarıqları:

- MS Office, Service Desk, Visio, Jira, Confluence, Microsoft Azure Dev/Ops və bənzəri Agile alətləri.

- Baza SQL bilikləri üstünlükdür.

Dil bilikləri:

Azərbaycan mükəmməl, Rus və İngilis yaxşı (yazı və oxuma)