

IT Supporter

Rollen som Teknisk Supporter er en del af CURAIT's Teknik afdeling, som består af medarbejdere med kompetencer indenfor IT, Konsulent ydelser og support.

Ansvarsområde:

- Ansvarlig for at løse egne tickets og opgaver
- Ansvarlig for at informere kunder om status på deres tickets
- Ansvarlig for at tage tickets fra "unassigned" tickets køen
- Ansvarlig for projektopgaver, som aftalt med afdelingsleder
- Ansvarlig for at holde øje med vores overvågningssystem og håndtere alarmer

Opgavebeskrivelse:

IT Supporteren er "First line of defence" og er den person der skal hjælpe vores kunder med deres it-opgaver, der enten kommer ind via vores overvågning, telefon, chat eller ticket system.

- Modtage og besvare opkald fra kunder som ringer ind til support med deres IT-opgaver
- Modtage og besvare e-mails fra sagsystem, hvor kunder opretter sager for at få hjælp til deres IT problemer
- Varetager den initiale alarmering på CURAIT's RMM-plattform for kundernes klienter og systemer, og løser enten problemet i egen afdeling eller er ansvarlig for videre eskalering
- Varetager opsætning af klienter/computere til kunderne i de tilfælde for aftaler er lavet således
- Varetager vores Antivirus platform og reagerer på alarmer fra dette med alarmer fra kunders computere og servere

Udvikling

- Videre udvikling af egne IT-kompetencer
- Sørge for at vedligeholde et fornuftigt niveau af datasikkerhed
- Et medansvar for at sørge for at udvikle de fælles kompetencer og arbejdsretorik i Supportten. Dette ansvar er fælles for alle.

Generelt

- Servicerer alle kunder, uanset status eller tilhørsforhold
- At sikre kundetilfredshed
- At være i besiddelse af relevant teknisk certificering
- Generel telefonservice
- Besvare telefoner

CRM (Autotask)

Oprette og vedligeholde kunde information, herunder:

- Standard oplysninger
- Servicerer alle kunder, uanset status eller tilhørsforhold
- At sikre kundetilfredshed

Som IT-Supporter refererer du direkte til Supportchefen og arbejder som udgangspunkt i afdelingen Support.

Du skal være velkommen til at ringe til vores Supportchef, Mark Pless, på tlf. 3360 7473 eller mail mpl@curait.dk