



## Специалист IT- Helpdesk, 5000 грн.

Киев, 22 января 2017

Отрасль —

### ИНФОРМАЦИЯ О СОИСКАТЕЛЕ

Имя                      Смагин Валентин Иванович

Возраст                31 год

### КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

[Войдите](#) или [зарегистрируйтесь](#) на сайте как работодатель, чтобы видеть контактную информацию.

### УСЛОВИЯ РАБОТЫ

## Основные навыки

Ведущий специалист по управлению проектом авг 2008 - настоящее время (6 лет 3 мес) Контент-Траст, ООО (<http://www.beeper.ua>) Как оператор: обслуживание входящих линий IT-Helpdesk крупных зарубежных и отечественных компаний. Как ведущий специалист по управлению проектом: контроль работы линии, операторов (организация рабочего процесса, составление расписания, аудио контроль), непосредственная связь с заказчиком при возникновении вопросов. Как администратор call-center: контроль работы сотрудников, своевременное обнаружение и решение проблем, учет работы всех систем в call-center, контроль работоспособности всех рабочих мест. Заведующий складом июн 2007 - июл 2008 (1 год 2 мес) ЧП Безсмертный до 20 сотрудников; Торговля оптовая / Дистрибуция / Импорт-экспорт Ввод и выписка данных по учету товара на складе Руководитель службы сервиса авг 2006 - июн 2007 (11 мес) Кинотеатр Одесса-Кино от 50 до 100 сотрудников; Другое Контроль работы сотрудников, помощь в работе администратора.Руководитель группы в контакт-центре(Украина) Год окончания 2013 Сертификат подтверждающий повышение квалификации управлением групп людей в Call-center. Оператор компьютерного набора(Украина) Год окончания 2006 Свидетельство оператора компьютерного набора. Скорость набора - 230 сим/мин

## ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

### Увлечения, интересы, умения

Знание семейства ОС Windows (XP/7/8) на уровне администратора Опыт работы в Service Desk + (обработка и маршрутизация инцидентов, контроль выполнения инцидентов) Значительный опыт работы в Help Desk (первая линия техподдержки пользователей, ведение базы знаний) Написание процедур и инструкций. Обучение новых сотрудников.

---