



FIBERGRID



Ανέβασε ταχύτητα
στην καριέρα σου.
Μπες στον κόσμο
της Fibergrid!

Υπάλληλος Τεχνικής Υποστήριξης

Ο Υπάλληλος Τεχνικής Υποστήριξης της Διεύθυνσης Υλοποίησης Συνδέσεων & Τεχνικής Υποστήριξης Πελατών διαχειρίζεται τα τεχνικά αιτήματα πελατών σε δευτεροβάθμιο επίπεδο, εκτελώντας απομακρυσμένους ελέγχους και βρίσκεται σε συνεχή επικοινωνία με τα εσωτερικά τμήματα του οργανισμού και τους εξωτερικούς συνεργάτες, στοχεύοντας στην αμεσότερη επίλυση των τεχνικών αιτημάτων.

Αρμοδιότητες:

- ✓ Διαχειρίζεται τα τεχνικά αιτήματα πελατών
- ✓ Πραγματοποιεί ελέγχους ποιότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας, μέσω οπτικών μετρήσεων γραμμών, με χρήση εργαλείων απομακρυσμένου ελέγχου (Centralize OTDR, Element Management, CPE Management)
- ✓ Επικοινωνεί και συντονίζει τις διατμηματικές ομάδες που εμπλέκονται στην επίλυση των τεχνικών προβλημάτων
- ✓ Εποπτεύει την ροή εισαγωγής των αιτημάτων, εντοπίζει μοτίβα και διερευνά πιθανά προβλήματα μαζικής έκτασης
- ✓ Ενημερώνει την αναφορά των αιτημάτων, συλλέγοντας και καταγράφοντας όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες
- ✓ Παρακολουθεί τις αναφορές ποιότητας λειτουργίας του δικτύου, δίνοντας ανατροφοδότηση στον οργανισμό
- ✓ Κλιμακώνει, σε επικοινωνία με τον/την προϊστάμενο/η, την επίλυση ενός τεχνικού αιτήματος

Προϋποθέσεις:

- ✓ Σπουδές στις Τηλεπικοινωνίες και Δίκτυα Υπολογιστών ή συναφές
- ✓ Εμπειρία τουλάχιστον τριών (3) ετών σε τμήματα διαχείρισης τεχνικών αιτημάτων
- ✓ Εμπειρία τουλάχιστον πέντε (5) ετών σε Τηλεπικοινωνίες ή συναφή κλάδο Υψηλής Τεχνολογίας
- ✓ Εμπειρία σε:
 - ο μετρήσεις δικτύου και την παραμετροποίηση εξοπλισμών πελάτη
 - ο χρήση ticketing και CRM συστημάτων
- ✓ Κατανόηση σε:
 - ο της αρχιτεκτονικής δικτύου οπτικών ινών και των επιμέρους δομικών στοιχείων του
 - ο των όρων IPv4, IPv6, VoIP, SIP, OLM/OPM, OTDR, DHCP
 - ο του provisioning process
- ✓ Καλό επίπεδο γνώσης της Αγγλικής Γλώσσας
- ✓ Επιθυμητή η εξοικείωση με προγράμματα ανάλυσης και παρουσίασης δεδομένων
- ✓ Δυνατότητα εργασίας σε βάρδιες





Ανέβασε ταχύτητα
στην καριέρα σου.
**Μπες στον κόσμο
της Fibergrid!**

Δεξιότητες ρόλου:

- ✓ Νοοτροπία συνεχούς εξέλιξης (Growth Mindset)
- ✓ Αποφασιστικότητα και Προσανατολισμός στο αποτέλεσμα
- ✓ Πελατοκεντρική αντίληψη
- ✓ Ομαδικότητα και συνεργασία
- ✓ Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου και ιεράρχηση προτεραιοτήτων
- ✓ Αναλυτική σκέψη με δυνατότητα γρήγορης και αποτελεσματικής επίλυσης προβλημάτων και διαχείρισης ρίσκου
- ✓ Αποτελεσματική διαχείρισης συγκρούσεων (conflict management) με σκοπό την υποβοήθηση και την γρήγορη επίλυση προβλημάτων συνεργασίας μεταξύ πολλών εμπλεκόμενων μερών
- ✓ Ικανότητα ανεξάρτητης εργασίας και ομαδικού προσανατολισμού

Οφέλη:

- ✓ Συμπεριληπτικό περιβάλλον εργασίας
- ✓ Συνεχής εκπαίδευση & Συμμετοχή σε αναπτυξιακές δράσεις
- ✓ Πρόγραμμα ομαδικής ασφάλισης υγείας και ζωής
- ✓ Μειωμένο τιμολόγιο κατανάλωσης ρεύματος

Ο κόσμος της ενέργειας μεγαλώνει και εξελίσσεται συνεχώς! Στη ΔΕΗ FiberGrid, αναζητάμε ανθρώπους με όρεξη, γνώσεις και θετική ενέργεια, που επιθυμούν να οδηγήσουν την καριέρα τους ένα βήμα παραπέρα. Με ομαδικό πνεύμα, εμπιστοσύνη και ενσυναίσθηση, φροντίζουμε για τη διαμόρφωση ενός εργασιακού χώρου με ίσες ευκαιρίες και σεβασμό προς όλους, χωρίς διακρίσεις.

Αν και εσένα σε ενδιαφέρει η προσωπική και επαγγελματική σου εξέλιξη σε ένα περιβάλλον με ευχάριστο κλίμα και ευνοϊκές παροχές, σε καλούμε να πραγματοποιήσεις την αίτησή σου σήμερα κιόλας.

Έλα στη ΔΕΗ FiberGrid!