Técnico de suporte a sistemas

**Requisitos**

* Disponibilidade para trabalhar 8h/dia (8h às 17h30) respeitando o horário de almoço;
* Disponibilidade para realizar viagens por todo o território nacional;
* Conhecimento básico em SQL, pacote Office (Word, Excel, PowerPoint) e técnicas de atendimento com cliente;
* Curso superior completo ou em andamento Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Contabilidade, Administração ou áreas correlatas;
* Foco na resolução de problemas, habilidade de comunicação.

**Atribuições:**

* Repassar aos usuários orientações iniciais para resolução de problemas (dúvidas operacionais da ferramenta ou regras para determinadas funcionalidades);
* Assegurar o registro detalhado das chamadas dos clientes, incluindo a correta classificação do nível de criticidade, sistemas e tipo de atendimento, por meio do ferramenta de atendimento;
* Realizar atendimento e avaliação inicial dos chamados dos usuários em nível N1;
* Escalonar dúvidas dos usuários na utilização do sistema para suporte em nível N2, quando chamado demandar avaliação mais aprofundada sob a ótica das regras de negócio, configurações e comportamento da aplicação;
* Controlar o status de chamados técnicos, interagindo com usuários e os posicionando em relação às datas previstas de atendimento;
* Realizar testes de menor complexidade, de forma a entender os itens das novas versões, visando a adequada explicação aos usuários;
* Realizar intervenção de baixa complexidade em bases de dados;
* Respeitar as normas e procedimentos da RCM, seguir o planejamento estratégico e os padrões de qualidade visando a satisfação do cliente. Desenvolver outras atividades inerentes ao cargo ou a critério de seu líder de suporte, desde que estejam de acordo com o seu conhecimento e experiência.

**Oferecemos**

* Vale refeição
* Plano de saúde
* Plano odontológico
* Vale transporte
* Espaço para refeições, com geladeira e microondas;

Somos uma empresa que apoia a diversidade e inclusão. Sendo assim, consideramos todos os candidatos para as nossas vagas, independente de raça, cor, religião, gênero e identidade de gênero, nacionalidade, deficiência, orientação sexual, ascendência, idade, etc.