# Инженер технической поддержки (2/3 линия)

Требуемый опыт работы: 3–6 лет

**Обязанности:**

* Работа с обращениями технических специалистов заказчиков в службу технической поддержки (B2B, B2G).
* Общение с техническими специалистами заказчиков, ответы на вопросы по программным продуктам, консультирование.
* Сбор диагностической информации о проблемах.
* Поддержка клиентов по техническим особенностям работы во внедрённых продуктах компании, обследование файлов, настроек, параметров, журналов, баз данных и других источников для выявления источника проблемы.
* Участие в формировании сравнений функциональных и технологических особенностей продуктов компании с конкурентами на основе технической документации и опыта эксплуатации.
* Диагностика проблем и их решение удалённо или по средством выезда.
* Наполнение базы знаний Confluence.
* Возможны командировки по России и СНГ.

**Требования:**

* Опыт системного администрирования Windows/Linux-систем, понимание принципов построения и работы сетей.
* Понимание корпоративной IT-инфраструктуры: серверы, рабочие станции, виртуальные контейнеры, службы, политики, разделение доступа.
* Знакомство с базами данных на уровне простых SQL-запросов, понимание форматов XML, JSON.
* Коммуникабельность и умение поддерживать имидж компании в глазах заказчика.
* Умение локализовать проблему и описать сценарий воспроизведения.
* Грамотная устная и письменная речь.
* Плюсами будет:
• Знание аннотации BPMN 2.0.
• Знание и умение работать по ITSM.
• Опыт работы с Jira и Confluence.

**Условия:**

* Оформление согласно ТК РФ.
* Достойная заработная плата, в рамках текущего рынка.
* Квартальные и годовые бонусы по итогам работы.
* Возможность гибкого графика работы в офисе, с возможностью периодической удаленной работы.
* Развитие, карьерный рост и проф.обучение.
* У нас нет формализма и бюрократии.
* Индивидуально подходим к желаниям каждого сотрудника нашей команды.
* Развернутый социальный пакет (ДМС после испытательного срока, парковка, ежеквартальные корпоративные мероприятия, фитнес).
* Уютный офис находится в БЦ Технопарк Отрадное (развитая инфраструктура на территории: спортивные площадки(футбольная и баскетбольная), кафе, спортзал).

Откликайся на вакансию – присоединяйся к нашей команде!
Ждем Ваше резюме, отправленное на почту irina.kudyakova@katusha-it.ru