

Estagiário de Suporte

Missão:

Prover o suporte adequado das ferramentas junto aos clientes.

Resumo da Função:

- Abertura de chamados.
- Verificação da natureza do chamado.
- Distribuir as tarefas relativas a suporte a equipe.
- Acompanhamento de prazos junto do cliente.
- Manutenção da base de conhecimento.

Principais Responsabilidades:

1. Oferecer suporte aos clientes.
2. Especificar e documentar os processos de suporte.
3. Desenvolver relatórios e métricas de suporte e treinamento.
4. Documentar as atividades baseado nas melhores práticas.
5. Desenvolver e organizar manuais e templates do produto.
6. Mapear processos de abertura de chamados e issues.
7. Analisar e propor melhorias nos sistemas e processos relativos a função.

Competências Comportamentais:

1. Empatia com o cliente
2. Vontade de aprender
3. Gostar da area de RH
4. Capacidade de lidar com pressão
5. Capacidade de lidar com conflitos
6. Capacidade de negociação
7. Organização
8. Comunicação
9. Vocabulário
1. Foco em ação

Competencias Técnicas:

1. Acima do 3º ano em Humanas (preferível Adm ou outros relacionados a RH) 2º ano de gestão de pessoas
2. Desejável Inglês
3. Desejável conhecimento em metodologias de gerenciamento de projeto (PMO & Agile)
4. Desejável conhecimento de gestão de talentos em RH (DHO)

eliane.aere@umanni.com.br