

АНКЕТА 1

Основная информация

Подразделение:

Должность:

Грейд:

Опыт работы в T1:

Текущие роли

Специализация: Специалист поддержки пользователей - Поддержка L1

Функциональная роль: Специалист поддержки пользователей

Обязанности:

Отвечает за:

- Первую линию поддержки, обработку поступающих обращений, регистрацию в Service Manager
- Решение и закрытие стандартных инцидентов, передача сложных инцидентов на вторую линию поддержки (L2)

Предыдущий опыт работы

Роль/Должность: Специалист SAP-поддержки

Период работы:

Место работы:

Обязанности:

- Прием, регистрация, классификация, маршрутизации обращений в ITSM системе; - Создание Типовых запросов на изменение, присвоение ролей пользователям; решение обращений по системе согласования договорных документов; - Контроль исполнения подразделениями Компании SLA по ИТ-услугами; - Осуществление эскалации событий систем мониторинга услуг Компании; - Диспетчеризация всех событий Компании, выполнение информационных рассылок; - Организация взаимодействия между подразделениями Компании в части решения задач по исполнению соглашений об уровне услуг для клиентов Компании (SLA) и операционного соглашения об уровне ИТ-услуг для внутренних пользователей и заказчиков (OLA); - Уверенное пользование ПО SAP в системах SMO, TN, TU2, RNP - Навык работы со смежными сервисами, такими как CO, FI, SC/ SRM, HR и др. - Работа в Word, Excel, PowerPoint, Outlook

Образование

Название учебного заведения: Саратовский государственный технический университет им. Ю.А. Гагарина

Уровень образования: Высшее образование – бакалавриат

Специальность: Торговое дело

Год окончания: 2023

Дополнительное образование

Название: курс по веб-дизайну

Компания: Sova Creative Studio

Дата выдачи: 14.02.2021

Знания и навыки

Иностранные языки

Начальный

- Английский

Прочие компетенции

Уверенный

- Figma
- Дизайн презентаций
- Дизайн продукта

Продвинутый

- SAP
- Поддержка L1

Комментарий: Графический и Ui/Ux дизайнер

Работаю с Figma, Tilda, Photoshop, Illustrator.

Разрабатываю логотипы, брендинг, упаковку, рекламные материалы и иллюстрации.

Создаю сайты с нуля: от веб-дизайна до верстки, с подключением оплаты/ рассылки и SEO-настройкой