**阿里云基础服务支撑**

**岗位描述：**

1. 接听/接收客户来电或线上需求，并根据业务流程要求为客户提供解决方案；
2. 跟进/监控个案的后续发展，确保客户同步得到处理结果；
3. 处理客户抱怨或投诉，并按流程要求进行个案升级；
4. 收集客户意见、建议对于产品和流程提出优化建议。

**岗位要求：**

1. 大专及以上学历；
2. 计算机及相关工科专业；或非计算机专业，学习能力强，对计算机网络兴趣浓厚者，公司可提供专业业务培训；
3. 熟悉Linux和Windows系统及常见服务的配置及使用管理（如Apache、IIS、NGINX等），了解计算机网络及TCP/IP协议，具有一定的系统故障排查能力优先；
4. 具有良好的客户服务意识, 主动学习；善于沟通，具备较强的抗压能力；具备良好的责任心，能够跟进解决客户的问题。

**转正薪资福利：(实习过渡期，可提供住宿，2人间)**

中级服务支撑4000-6000元/月+五险一金+节假日福利+年终奖+Outing游。

高级服务支撑5000-7000元/月+五险一金+节假日福利+年终奖+Outing游。

**晋升通道：**中级服务支撑--高级服务支撑--项目组长--项目班长--项目主管

中级服务支撑--高级服务支撑--质检师/培训师--项目主管

每年有1-2次内部竞聘晋升机会

**工作时间：**培训期9：00—18：00周末双休

转正后排早晚班，做五休二轮休

**工作地点：**杭州市文一西路海创大厦（近阿里巴巴西溪园区）