

JOB DESCRIPTION BẢNG MÔ TẢ CÔNG VIỆC

A. Danh sách số lượng tuyển dụng

STT	Vị trí	Số lượng	Ngành
1	Chăm sóc khách hàng	04	CNTT
2	Triển khai	06	CNTT

- Đính kèm Phiếu dự tuyển
- Thông tin liên lạc:
 1. Nguyễn Thị Bích Thuận
 2. Điện thoại: 012 999 85294
 3. Mail: thuan.nguyen@portlogics.com.vn



BM04-Phiếu dự
tuyen.doc

B. Bảng mô tả chi tiết từng vị trí

1. Vị trí: Hỗ trợ từ xa

I. Nhiệm vụ

- Tiếp nhận yêu cầu của KH về dịch vụ bảo hành, bảo trì, triển khai theo Quy trình Chăm sóc khách hàng.
- Chẩn đoán, phân tích lỗi, hướng dẫn KH tự phục vụ (phần mềm) hoặc chuyển sự cố cho nhà thầu phụ (phần cứng)
- Quản lý lỗi (ghi nhận, theo dõi xử lý, kiểm tra, phát hành) cho đến khi lỗi được khắc phục và đưa vào hoạt động đúng tại tất cả các KH bị hoặc có tiềm năng bị lỗi đó.
- Chuyển giao bản vá lỗi cho khách hàng từ Bộ phận kiểm thử
- Tìm hiểu, nắm vững kiến thức về sản phẩm đảm trách, không ngừng nâng cao kiến thức về nghiệp vụ.
- Ghi nhận những ý kiến đóng góp của KH để cải tiến sản phẩm và dịch vụ cung cấp
- Đề xuất các sáng kiến, giải pháp nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ
- Tham gia hỗ trợ các chiến dịch quảng bá sản phẩm, kinh doanh giải pháp ... từ Bộ phận tiếp thị, Kinh doanh khi có yêu cầu

II. Yêu cầu năng lực

Phẩm chất	Knowledge (<i>Kiến thức</i>)	Skills (<i>Kỹ năng</i>)
Nhiệt tình, cần cù Làm việc Nhóm	Tốt nghiệp Đại học/ Cao đẳng CNTT chuyên ngành phần mềm Nắm kỹ về quy trình kiểm soát lỗi và yêu cầu thay đổi trong phần mềm. Hiểu biết tổng quát về CNTT và môi trường sản xuất các ứng dụng.	Kỹ năng ứng xử tốt Kỹ năng giao tiếp, truyền thông, trình bày tốt Sử dụng thành thạo các công cụ quản trị yêu cầu thay đổi, lỗi.

2. Vị trí: Triển khai

I. Nhiệm vụ

1. Tiếp nhận hợp đồng từ bộ phận kinh doanh chuyển qua và triển khai ứng dụng hệ thống phần mềm cho khách hàng sao cho đảm bảo đề án được triển khai đúng hạn, đúng chất lượng theo Quy trình triển khai và Quy trình quản lý dự án công ty quy định
 - Cấu hình nghiệp vụ theo Hồ sơ giải pháp
 - Cài đặt ứng dụng cho khách hàng
 - Hướng dẫn sử dụng phần mềm cho khách hàng.
 - Chạy thử nghiệm phần mềm tại khách hàng.
 - Hỗ trợ chạy thực tế phần mềm tại khách hàng nếu có yêu cầu
 - Viết tài liệu hướng dẫn sử dụng theo giải pháp triển khai cho khách hàng.
 - Phối hợp PM, SC giải quyết các vấn đề phát sinh từ khách hàng
 - Tìm hiểu, nắm vững kiến thức về chuyên ngành của giải pháp đảm trách, không ngừng nâng cao kiến thức về nghiệp vụ.
2. Xem xét đơn hàng/hợp đồng, check tình trạng thực hiện từ nhà thầu phụ sao cho đảm bảo đúng hạn, đúng chất lượng, đủ số lượng. Theo dõi tiến độ thực hiện đơn hàng/hợp đồng và công nợ liên quan

II. Yêu cầu năng lực

Phẩm chất	Knowledge (<i>Kiến thức</i>)	Skills (<i>Kỹ năng</i>)
Tư duy sáng tạo Làm việc Nhóm Quản lý sự thay đổi (Linh hoạt, khả năng giải quyết vấn đề)	TN Cao đẳng, Đại học chuyên ngành Kinh tế, Quản lý Công nghiệp, Sales & Marketing, Ngoại ngữ, Tin học Quản lý, CNTT	Nghiên cứu độc lập Sử dụng MS Office Kỹ năng hoạch định, tổ chức và quản lý tốt tiến độ đề án