



KLIENTŲ APTARNAVIMO SPECIALISTAS (-Ė) (SUPPORT MANAGER)

UAB iTo

www.ito.lt/

Kaunas, Lithuania

About the assignment:

Location

Kaunas, Lithuania

Rate (after tax)

Negotiable

Duration

Full time position

Extension (project)

No

Remotely (optionally)

No

Expire On

2019-05-31 (14 hours from now)

Description:

iTo yra viena iš fainiausių ir kiečiausių IT įmonių ant visos Lietuvos, kuri daugiausiai dėmesio skiria mobiliom technologijom (Android, iOS, bet ne Windows phone - sorry not sorry), bet nepamirštam ir web bei UI/UX. Mes ne koks startup'as, gyvenam nuo 2006 metų, tai ir esam patyrę, bet ne pasenę. Atsakingai žiūrim į savo darbą, drąsiai sakom, ką galvojame, nekabinam makaronų ir dėl to džiuginam savo klientus - kas jei ne mes, pasakysim, kad pirminė idėja yra... ne kažką, bet žinom kaip ją padaryt net labai kažką?!

iTo komandoj palaikom 70 VS 30 santykį tarp senior (70) ir junior (30) lygio specialistų, mokam Agile, Symfony, Angular, Android, iOS, Java ir kitų gerų dalykų.

Apie ką tas klientų aptarnavimo specialistas:

- Laimingi klientai - tavo gyvenimo tikslas ir prasmė. Nu gal ne taip labai, bet bent jau darbo valandomis.
- Pirmas filtras tarp kliento ir projekto komandos. Atlaikyti pirmą kliento bangą, ją nuslopinti ir iššniukštinėjus situaciją, perduoti ją spręsti komandai.
- Bendravimas su klientais vyksta ne pagal nuotaiką. Taip taip, turim tam tikrus įsipareigojimus ir susitarimus, kurių turime laikytis - t.y., kliento nerimą nuraminti per tam tikrą laiką.
- Dar apie bendravimą - jis turi būti fainas,

tinkamas, empatiškas. Suprask, kad klientui liūdna, nes jam neveikia. Paguosk jį, nuramink ir pasirūpink, kad jo problemos būtų išspręstos. Vienaip ar kitaip.

- Dar reiks pabendrauti su projektų vadovais, kai matysi, kad reikia papildomų resursų problemų sprendimui. Nebijok, jie nesikandžioja. Be to, svarbiausia LAIMINGAS KLIENTAS.
- Turėtum nuolat galvoti, kaip patobulinti procesus, kaip gražiau, geriau, greičiau nudžiuginti klientą.
- Jei šeimose sako "Happy wife, happy life", tai iTo sako "Happy klientas, happy ir mes" - nesirimuoja, bet esmė aiški.

Ko norim iš tavęs:

- Ant tiek gerų bendravimo įgūdžių, kad wau... Žiauriai gerų.
- Greičio. Tu ne Žaibas Makvynas ir ne Iron menas, suprantam, bet galvot ir veikt reikia greitai, organizuotai ir atsakingai.
- Suprantam, kad tu nei J.Jablonskis, nei J.K.Rowling, bet gerai rašyt tiek lietuviškai, tiek angliškai labai reikia. P.S. Jei žinai, kas yra J.K.Rowling - tu faina(-s).
- Dar prie gero rašymo, pridedam raštvedybos įgūdžius. Tiksliau, reiks karts nuo karto papildyt ir pakoreguoti dokumentacijas, tai reikia, kad būtų laikomasi struktūros, tvarkos, žinomos stebuklingos kombinacijos ctrl+b, ctrl+i, ctrl+u. Šiaip gyvenime praverčia ctrl+c ir ctrl+v.
- Spėk koks paskutinis reikalavimas? MS Office naudojimas. Galima buvo įtarti, bet dar... Google Drive! Labiau netikėta, ane? :)

Extra karmos taškai Tau, jeigu:

- Jau esi kažką panašaus gyvenime veikęs (-usi);
- ты говоришь и пишешь по русски;
- Stalčiuoj guli diplomas, kur kažkas susiję su IT.

Apie darbą:

- Draugiškas kolektyvas - kaip netikėta, ane? Bet mes rimtai esam žiauriai faini;
- Neformali ir unikali darbo aplinka - padirbsi, suprasi apie ką čia;
- Galimybės profesiniam augimui. Praktiškai ne galimybė, o prievolė, kad tobulėtum;
- Technologiniai workshop'ai, mokymai įmonės viduje ir už jos ribų. Atsisakyti negalima;
- Profesionalus požiūris ir "can do attitude". Mes viską galim ir viską mokam, bet tuo pačiu žinom,

kad ne visko reikia;

- Dideli, įdomūs, “challenging” projektai - kažkas neįmanomo ar sunkiai įgyvendinama, ar naujo rinkoje - bring it on!

Šalia darbo:

- Workation, summer camp - du didieji event'ai, kuriems ruošiamės ilgai, dalyvaujam nuoširdžiai, įspūdiškai dalinamės dar ilgiau;
- Smulkesnio masto smagūs event'ai (kartingai, spurgų degustacijos, dažasvydis, escape room, foto išvykos, gyvūnų dienos, žaidimų vakarai, skanučio dienos, ... - you name it, kas dar čia gali būt);
- Įprasta veikla ir/ar malonumai: playstation, stalo fūlė, stalo tenisas, masažinis fotelis, plaukimo ir krepšinio treniruotės, kavos klubas ir pan.;
- Begalės inside jokes, kurių mama nesupras, bet prie Kūčių stalo tyliai krizensi.

Susidomėjai? Savo CV ir motyvacinį laišką siųsk noriudirbti@ito.lt, pasikalbam@ito.lt arba per šią sistemą.

Pinginsim tave, jei įrodysi, kad tu faina (-s) iš pirmos žinutės. Arba antros :)

Required Skills

TOOLS

Jira 0-1 year

Confluence 0-1 year

LANGUAGE SKILLS

English Proficient Business Level (C1/C2)

Lithuanian Laisvai Bendrauju (C1/C2)

Rusų Независимый Пользователь (B1/B2)

ROLE EXPERIENCE

Really Good Person :) 2-3 years

Helpdesk & IT Support 0-1 year

Supporter 0-1 year

INDUSTRY EXPERIENCE

IT Company 0-1 year