

## **Стажер Тех. поддержки 1-ой линии в группу обеспечения качества и экспертизы**

*Требуемый опыт работы: не требуется*

*Стажировка, гибкий график, 25-40 часов*

**Стажировка длится 6 месяцев**

Оплачиваемая стажировка в компании Ингосстрах для студентов старших курсов. Тебя ждёт работа над реальными проектами под руководством опытного наставника в молодом коллективе. Техподдержка – первый шаг на пути к успеху и возможность выбрать свое направление. Если ты еще не определился с направлением, в котором хочешь построить карьеру как IT-специалист, тогда тебе к нам! Именно в техподдержке можно ощутить в живую все варианты IT-направлений. Изучив поддержку изнутри, ты сможешь выбрать куда двигаться дальше – или остаться и улучшать внутренние процессы, или уходить на 2-ю линию и более детально разбираться в информационных системах, или уходить на 3-ю линию в разработку, или в мониторинг, или в аналитику, или в методологию – все пути открыты – вплоть до IT-директора!

### **Требования:**

- ✓ Возраст от 18 лет;
- ✓ Студент очной формы обучения 3+ курс (ВУЗ/ссуз);
- ✓ Возможность работать от 25 часов (с пн по пт);
- ✓ Знание MS Office (Outlook, Word, Excel, Power Point);
- ✓ Знание оборудования АРМ и программного обеспечения Microsoft.

### **Задачи:**

- ✓ Взаимодействовать с пользователем и определять проблему по фразе «у меня тут эта как ее не работает», а также диагностировать причину и устранять последствия;
- ✓ Работать в системе Service Desk\Help Desk и изучать большую часть ITSM процессов (управление инцидентами, проблемами, конфигурациями и т.д.);
- ✓ Мониторить информационные системы 24x7 и учиться отличать нестандартное поведение ПО от деградации или сбоя;
- ✓ Сопровождать информационные системы и прикладное ПО, для понимания, что именно пишут разработчики и как с этим живет пользователь;
- ✓ Анализировать и обрабатывать большие объемы данных, чтобы научиться находить закономерности и предлагать пути решения.

### **Чему научишься:**

- ✓ Изучишь структуру СПАО «Ингосстрах» и непосредственно Департамента информационных технологий;
- ✓ Познакомишься с внутренним трудовым распорядком и другими локальными нормативными актами, действующими в Компании;
- ✓ Научишься принимать и обрабатывать обращения от пользователей, проводить анализ и диагностику, выявлять причины, выполнять простые или типовые запросы пользователей по готовым инструкциям в рамках компетенции 1-ой линии поддержки Service Desk, а также отслуживать ход выполнения заявки, управлять жизненным циклом и контролировать сроки ее исполнения;
- ✓ Узнаешь, как распределять и маршрутизировать обращения между инженерами и соответствующими функциональными группами;
- ✓ Получишь навык установки и настройки типового программного обеспечения.

### **Если ты:**

- ✓ Легко и быстро обучаешься;
- ✓ Хочешь развиваться в IT;
- ✓ Умеешь вежливо общаться по телефону и в переписке;
- ✓ Отличаешься грамотной речью;
- ✓ Клиентоориентирован;
- ✓ Стрессоустойчив;
- ✓ Внимателен к деталям;
- ✓ То этот трек для тебя.


**Что мы предлагаем:**

- ▶ Классный офис в центре Москвы;
- ▶ Корпоративный спорт и досуг (йога, бег, баскетбол и другие клубы);
- ▶ ДМС с первого дня;
- ▶ Обучение в корпоративном университете;
- ▶ Библиотеку электронных книг Alrina.

Оформляем официально по трудовому договору.

График гибкий: от 25 до 40 ч. в неделю.

Оплата 50 000 рублей до вычета налогов при 40 часовой неделе.

Свой отклик и резюме направляй  [ingosstart@ingos.ru](mailto:ingosstart@ingos.ru) с темой “стажёр Тех. поддержки в группу обеспечения качества и экспертизы”. В своём письме расскажи, почему именно тебя нам стоит взять в команду.