**MẪU MÔ TẢ CÔNG VIỆC IT HELPDESK**

**1. MÔ TẢ CÔNG VIỆC**

- Công việc của IT HelpDesk có thể nhiều hay ít tuỳ thuộc vào quy mô doanh nghiệp và số lượng khách hàng họ hỗ trợ mỗi ngày. Tuy nhiên về cơ bản, IT HelpDesk phụ trách các nhiệm vụ sau đây:

- Phục vụ như là điểm liên lạc đầu tiên cho khách hàng tìm kiếm hỗ trợ kỹ thuật, CNTT qua điện thoại hoặc email.

- Thực hiện khắc phục sự cố từ xa thông qua các kỹ thuật chẩn đoán tình trạng sự cố CNTT và đặt câu hỏi thích hợp.

- Xác định giải pháp tốt nhất dựa trên vấn đề và chi tiết do khách hàng cung cấp.

- Trình bày đơn giản, dễ hiểu quy trình giải quyết vấn đề cho khách hàng, hỗ trợ tối đa để họ có thể khắc phục kịp thời.

- Chuyển các vấn đề không thể giải quyết được cho giám sát/bộ phận khác khi cần với định hướng hỗ trợ tối đa và hiệu quả cho khách hàng.

- Cung cấp thông tin chính xác về các sản phẩm hoặc dịch vụ CNTT khi khách hàng đặt câu hỏi.

- Lưu lại các trường hợp và cách giải quyết trong hồ sơ lưu trữ để làm báo cáo.

- Theo dõi và cập nhật thông tin và tình trạng khách hàng.

- Chuyển mọi phản hồi hoặc đề xuất của khách hàng cho nhóm nội bộ phù hợp.

- Xác định và đề xuất các cải tiến có thể liên quan tới thủ tục, quy trình hỗ trợ CNTT cho khách hàng.

**2. YÊU CẦU CÔNG VIỆC**

Để làm tốt trong vai trò IT HelpDesk, ứng viên cần đáp ứng được các yêu cầu trình độ và kỹ năng như sau:

- Bằng cử nhân CNTT, Khoa học máy tính hoặc lĩnh vực liên quan.

- Kinh nghiệm làm IT HelpDesk hoặc nhân viên bảo hành thiết bị CNTT,...

- Hiểu biết về công nghệ với kiến thức về các sản phẩm tự động hóa trongvăn phòng, cơ sở dữ liệu và điều khiển từ xa.

- Hiểu biết về hệ thống máy tính, thiết bị di động và các sản phẩm công nghệ khác.

- Khả năng chẩn đoán và giải quyết các vấn đề CNTT, kỹ thuật cơ bản.

- Kỹ năng giao tiếp tuyệt vời cả trực tiếp và gián tiếp (qua điện thoại/email).

- Định hướng dịch vụ khách hàng.

- Cởi mở, thân thiện trong khi vẫn duy trì thái độ chuyên nghiệp.

- Bình tĩnh, kiên nhẫn, thành thạo quy trình cung cấp dịch vụ chăm sóc khách hàng.

**3. YÊU CẦU CÔNG VIỆC**

- IT Helpdesk có tính cách cẩn thận, tỉ mỉ

- Giao tiếp tốt

- Nhạy bén, linh hoạt

- Có thể chịu áp lực cao trong công việc

- Thường xuyên phải làm ngoài giờ

**4. QUYỀN LỢI ĐƯỢC HƯỞNG**

- Mức lương từ 8 – 12 triệu đồng

- Có cơ hội thăng tiến trong công việc

- Được thưởng theo năng suất lao động

- Được hưởng đầy đủ các chế độ BHXH, BHYT, BHTT