

Cerdo Bankpartner söker

Medarbetare till Servicedesk – Teknisk Support

Vi söker nu medarbetare till Servicedesk och Teknisk Support.

Servicedesk är en central enhet inom affärsområdet Finansiella tjänster och vi är kundernas kontaktyta mot Cerdo. Du kommer att jobba i ett team och ta emot, analysera och lösa inkommande ärenden. Servicedesks primära mål är att hjälpa användaren så att denna på bästa sätt kan fortsätta sitt arbete med minsta möjliga avbrott och med minimal påverkan på affärsverksamheten.

I dina uppgifter ingår bland annat att:

- Agera "Single Point of Contact" för användarna.
- Logga, kategorisera och prioritera inkomna ärenden enligt uppsatta SLA:er.
- Tillhandahålla "First Line support" och lösa så många ärenden som möjligt på egen hand enligt överenskomna riktlinjer.
- Äga ärenden tills de är lösta och avslutade samt hantera nödvändiga kontakter med andra berörda parter – både interna och externa - för att lösa ärenden.
- Informera om pågående ärenden avseende påverkan på system, applikationer, typ av incidenter etc. och uppskattad tid till återställning.
- Medverka till att kontinuerligt utveckla och kompetenshöja verksamheten.

Vem är du?

Vi ser gärna att du har några års erfarenhet från Servicedesk och 1st line support. Du har bred teknisk kompetens särskilt gällande MS, Exchange, Active Directory, felsökning av server, installationer, skriftvarhantering samt någon form av ärendehanteringssystem, gärna Nilex.

Du vill leverera och du vet att leveransförmåga är viktigt för att vinna kundens förtroende. Du har god känsla för service och kan kombinera det med högt tempo. Du trivs med att prata med kunder via telefon, du skapar goda relationer och trivs som bäst då du löser kundens problem.

Vill du veta mer...

... är du välkommen att kontakta Anna-Maria Jerneborg, Affärsenhetschef Servicedesk & Behörigheter på telefon 0733-212088. Ditt CV och personliga brev vill vi att du skickar snarast, dock senast den 16 december till ansokan@cerdo.se

Cerdo Bankpartner erbjuder ett stort sortiment av administrativa tjänster inklusive IT-stöd inom bank- och finansområdet. Befintliga och nyetablerade banker samt andra företag i finansbranschen kan med vårt stöd fokusera på sin egen kärnverksamhet och på sina kundrelationer utan att behöva lägga tid på administrativa frågor. Vi är idag cirka 150 anställda och vi finns i Helsingborg. Läs mer om oss på www.cerdo.se