

It's time to make a move

# JOIN OUR FLOW

→ [kone.com/careers](http://kone.com/careers)

## Руководитель централизованной службы технической поддержки (Москва / Санкт – Петербург)

- Эффективное управление командой Централизованной службы технической поддержки с целью обеспечения лучшего качества сервиса для клиентов компании;
- Постоянное взаимодействие с Global Maintenance по обновлению продуктов сервиса и поиску решений технических вопросов;
- Постановка четких целей, оценка прогресса по задачам с целью укрепления культуры высокой производительности;
- Приоритезация задач и своевременная корректировка действий для обеспечения достижения результатов команды;
- Стремление к инновационному менеджменту, отслеживание новых разработок и новых технологий для обеспечения лучшего качества технической поддержки;
- Построение общей стратегии развития подразделения;
- Обеспечение систематического анализа причин заявок для улучшения First Fix Rate и снижения Call Out Rate;
- Централизация процессов службы технической поддержки как первого контакта для эскалации технических проблем, возникающих в процессе обслуживания;
- Регулярный процесс регистрации всех кейсов в THD туле;
- Анализ качества работы и поддержка сервиса 24/7 Cconnected Services;
- Разработка KPI для команды Централизованной службы технической поддержки, обеспечение следования стандартам и политикам компании;
- Обеспечение быстрого реагирования на технические запросы со стороны команды THD и оперативных корректирующих действий для устранения проблем.

## Основные требования:

- Высшее техническое образование;
- Знание технического английского языка на уровне Intermediate будет являться преимуществом;
- Опыт работы в производственной компании будет являться преимуществом;
- Отличные коммуникативные и презентационные навыки;
- Опыт управления бизнес проектами компании будет являться преимуществом;
- Опыт управления ожиданиями клиентов, навыки ведения сложных переговоров с заказчиками.

## Почему KONE:

- Работа в компании с развитой корпоративной культурой;
- Получение опыта работы в международном инновационном бизнесе, участия в кросс-функциональных и международных проектах;
- Возможность профессионального развития и карьерного роста.

## Как откликнуться на вакансию:

Для отклика на вакансию отправьте свое резюме на электронный адрес [rabota.ru@kone.com](mailto:rabota.ru@kone.com), указав в теме письма название вакансии.

Узнай больше на сайте [www.kone.com/careers](http://www.kone.com/careers)

KONE предлагает инновационные решения для лифтов и эскалаторов и комплексные услуги по техническому обслуживанию и модернизации. Мы верим в улучшение производительности благодаря вдохновляющим, привлекательным и развивающимся людям. Личный рост сильно поддерживается, и есть много возможностей для развития карьеры. В 2016 году KONE имела годовые чистые продажи в 8,8 млрд. Евро и более 50 000 сотрудников в 60 странах.