

PRODUCT SUPPORT SPECIALIST, 1 linia wsparcia (PL+EN)

branża: IT (SaaS Solutions)
praca hybrydowa: 1-2 dni w biurze w centrum Poznania

Jeśli, kiedy coś nie działa, Ty szukasz rozwiązań, a nie numeru na serwis – szukamy Ciebie.

Jesteśmy firmą IT, czołowym w Europie Centralnej i Wschodniej dostawcą systemu Virtual Data Room. Od 2009 roku nasz system pozwala dużym i małym przedsiębiorstwom wymieniać poufne dokumenty z zewnętrznymi partnerami, doradcami, inwestorami, głównie w procesach fuzji i przejęć.

Jesteśmy grupą pasjonatów i dobrych znajomych.
Cenimy sobie dobrą atmosferę w pracy i ducha współpracy.

Tu zobaczysz co to Virtual Data Room: [LINK](#)
Tu przeczytasz o nas i naszych wartościach: [LINK](#)

Co będzie w zakresie Twojej odpowiedzialności?

- Wspieranie klientów w obsłudze systemu VDR, obsługiwanie zagadnień technicznych i biznesowych (od prostych do bardziej skomplikowanych), proponowanie klientom rozwiązań, szukanie tzw. „work arounds”, wykonywanie zleceń
- Rozwiązywanie trudności technicznych użytkowników systemu VDR (telefonicznie, mailowo, przez chat, w języku polskim i angielskim)
- Prowadzenie spotkań demonstracyjnych i treningowych
- Budowanie bazy wiedzy VDR FORDATA i wykonywanie zadań back office
- Budowanie trwałych i pozytywnych relacji z klientami

Czego oczekujemy (MUST HAVE)?

- **Biegła znajomość języka polskiego i angielskiego w mowie i piśmie**
- **Dyspozycyjność min. 30h w tygodniu z preferencją na pełen etat. Praca zmianowa i 1-2 weekendy on-call w miesiącu, w zależności od potrzeb i możliwości stron**
- Wysokie umiejętności komunikacyjne, szczególnie zdolność tłumaczenia kwestii technicznych w sposób zrozumiały dla odbiorcy „nietechnicznego”. **Nie szukamy osoby ściśle technicznej – wszystkiego Cię nauczymy!**
- Dobra obsługa pakietu MS Office oraz ogólna dobra znajomość obsługi komputera
- Umiejętność pracy pod presją czasu, elastyczna priorytetyzacja zadań w szybko zmieniających się warunkach
- Łatwość przyswajania nowej wiedzy technicznej i z pogranicza IT, analityczne myślenie
- Dobra organizacja pracy własnej i obowiązków współdzielonych, umiejętność pracy w zespole

Czego oczekujemy (NICE TO HAVE)?

- doświadczenie w obsłudze klienta, na 1 linii wsparcia (preferowana branża IT, SaaS)
- Umiejętność budowania i utrzymywania długofalowych relacji z klientami

Co zyskasz?

- Wynagrodzenie adekwatne do kompetencji i doświadczenia
- Dofinansowanie prywatnej opieki medycznej i pakietu sportowego
- Dostęp do międzynarodowych platform edukacyjnych
- Pracę w energicznym zespole, który kreuje niepowtarzalną atmosferę
- Możliwość pracy stacjonarnej lub hybrydowej
- Luźną, nie korporacyjną kulturę pracy - możesz wdrażać swoje pomysły, mieć realny wpływ na rozwój firmy
- Rozwój zawodowy w ciekawej branży IT (SaaS, EFSS), w jednym z wyróżnionych fintechów w Polsce (zobacz artykuły o nas w: [FORBES](#), [Mamstartup](#).)

Wybierz jeden ze sposobów, w jaki do nas zaaplikujesz - wyślij:

- swoje CV
- link do swojego profilu na LinkedIn

Jak wygląda proces rekrutacji?

- kontaktujemy się z wybranymi osobami na podstawie przesłanych aplikacji
- w luźnej rozmowie telefonicznej sprawdzamy, czy komunikujesz się w języku angielskim
- zapraszamy Cię na rozmowę online, gdzie opowiem o firmie, poznamy się, posłuchamy o Twoich oczekiwaniach - to również czas na inne Twoje pytania
- czasami mamy tak wielu fajnych kandydatów, że potrzebujemy z wybranymi osobami przeprowadzić jeszcze jedną krótką rozmowę

Czego możesz spodziewać się na starcie?

- Przed rozpoczęciem pracy dostajesz od nas plan onboardingu i szkoleń, jakie przejdziesz przez najbliższe 3 miesiące
- Na początek idziemy na zespołowy lunch, by lepiej się poznać
- Opowiemy Ci o firmie i branży, w której działamy (nie musisz jej znać na początku - wprowadzimy Cię krok po kroku)
- Poznamy twoje cele, motywacje i wartości - do każdego pracownika i jego rozwoju w naszej firmie podchodzimy indywidualnie
- Pod okiem menedżera i doświadczonych specjalistów z naszego działu zaczniesz realizować zadania i dostaniesz feedback
- W zależności od Twojego doświadczenia zaczniesz przejmować i realizować samodzielne zadania (dotyczy ogłoszeń dla Juniorów)

Jeśli masz wątpliwości, czy to praca dla Ciebie lub pytania dotyczące oferty, śmiało pisz do mnie na:
[link do LI](#) lub e-mail: biuro@fordata.pl

W aplikacji zamieść klauzulę: "Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w celu rekrutacji zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. a Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)".

Administratorem Twoich danych osobowych jest FORDATA Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Taczaka 24/302, 61-819 Poznań, e-mail: biuro@fordata.pl. Twoje dane osobowe nie będą przekazywane do krajów poza Unią Europejską, a także do innych odbiorców danych osobowych. Podane przez Ciebie dane osobowe będą przechowywane tak długo, aż nie cofniesz zgody na ich przetwarzanie.