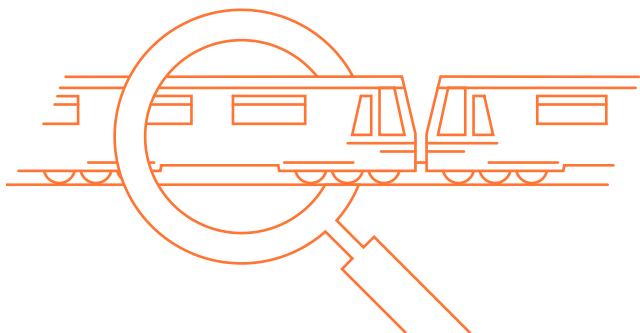


# Systemový specialista – HelpDesk

## Generální ředitelství Správy železnic, státní organizace, hledá uchazeče/uchazečky o zaměstnání



### Druh HPP

pracovní poměr na dobu určitou 1 rok s předpokladem prodloužení na dobu neurčitou

### Pracoviště

Dlážděná 1003/7, Praha 1

### Možný nástup

dle dohody

### Kontakt

Strukturovaný životopis s fotografií a motivační dopis zasílejte v elektronické podobě na adresu [kariera@szdc.cz](mailto:kariera@szdc.cz), do předmětu e-mailu uveďte: „Odbor informatiky – HelpDesk“

### Požadované vzdělání

– SŠ

### Požadovaná praxe

– praxe 2 roky v podpoře zákazníků či prodeji koncovým zákazníkům

### Kvalifikační předpoklady

– prokazatelná pokročilá znalost MS Office

### Požadovaný profil

– chuť učit se novým věcem

- zájem o práci s lidmi, komunikativnost a empatie
- odolnost vůči stresu, nekonfliktnost, otevřenost
- schopnost asertivního jednání
- aktivní řešení požadavků uživatelů i kolegů z odboru informatiky
- ochota řešit závažné problémy klíčových uživatelů i mimo řádnou 7,5 hodinovou pracovní dobu

### Pracovní náplň

- poskytování odborné pomoci uživatelům firemní ICT techniky, sběr požadavků, prvoliniová podpora (základní uživatelská asistence, základní nastavení MS Office)
- pokročilá práce s HelpDeskovou aplikací (statistiky, zadávání požadavků, přidělování řešitelů a jejich kontrola, sledování SLA a lhůt pro řešení požadavků, ...)
- sledování výstupů dohledového systému
- správa výpůjčního místa HW
- komunikace s interními uživateli (telefonicky, e-mailem, osobně) a externími dodavateli využívaných technologií
- součinnost na projektech odboru informatiky
- vytváření postupů u nejčastějších dotazů (FAQ)

### Nabízíme

- 6 týdnů dovolené
- pružnou pracovní dobu 37,5 hod/týden
- jízdní výhody ČD, po 6 měsících i pro rodinné příslušníky
- příspěvek na dovolenou a volnočasové aktivity
- stravenky
- volnočasovou kartu MultiSport
- po roce příspěvek na penzijní spoření aj.

### CO JE SPRÁVA ŽELEZNIC, STÁTNÍ ORGANIZACE?

- Již 17 let plníme funkci provozovatele a vlastníka železniční dopravní cesty v České republice.
- Zajišťujeme provozování, provozuschopnost, údržbu, opravy, rozvoj a modernizaci drážní infrastruktury.
- Dlouhodobě se profilujeme jako moderní, stabilní a perspektivní společnost.
- Se svými více než 17 tisíci zaměstnanci patříme mezi největší zaměstnavatele v České republice.

