

דרישות מרכז התמיכה במימי הנגב בע"מ

1 יעוד

מתן סיוע למשתמשי המערכת פנימיים וחיצוניים בכל תחומי הפעילות:

- א סיוע מבוקש בתפעול המערכת.
- ב קבלת דיווח על תקלה והנעת טיפול בה כולל עדכון הפונה על תהליך הטיפול.

2 מבנה

- א אחריות כוללת על פעילות מרכז התמיכה היא של מנמ"ר הארגון.
- ב בשלב ראשון יבוסס מרכז התמיכה על ממלא תפקיד יחיד – רכז תמיכה במשתמשים. עובד הארגון הכפוף משימתית למנמ"ר.
- ג כל אחד מהספקים ספקי היישום וספק התשתית ימנה נציג יחיד אליו שיתפקד מול רכז התמיכה יניע תהליך תיקון אצלו אם נדרש, וידווח שוטף לרכז.
- ד הרכז יפנה למנמ"ר בכל מקרה שאינו מסוגל לסווג את הפניה ונדרשת מיומנות גבוהה יותר ולא יעכב טיפול.

3 תהליכים

- א סיוע מידי בתפעול – מתן מענה מידי למשתמש המבקש הסבר בתחום תפעול המערכת.
- ב טיפול בבקשת הדרכה – תיאום הדרכת ספק(למשתמש חדש או אד שפספס פעילו הדרכה מתוכננת)
- ג טיפול בהודעה על תקלה – סיווג התקלה, הפניה לנציג הנכון, רישום שלבי טיפול אם מתקיימים. סגירת הטיפול לאחר בדיקה.

דרישות ניסיון וכישורים ממועמד לתפקיד רכז התמיכה

דרישות ניסיון וכישורים שיקנו למועמד לתפקיד יתרון .

דרישות:

- א ניסיון של לפחות שנה בתמיכה במשתמשים של מערכת ממוחשבת
- ב הכרות עם פריווריטי – יתרון.
- ג הכרות עם יישום של מג'יק – יתרון.
- ד הכרות עסקית עם אגודה חקלאית – יתרון.
- ה רקע כללי של מתן שירות ללקוחות – יתרון.

היקף העסקה – $\frac{3}{4}$ משרה בשלב ראשון . אפשרות למשרה מלאה בהתאם להיקף שהמשימות

הגשת מועמדות ניתן להעביר לכתובת erank10@memihanegev.co.il