



## Support Agent – Εκπρόσωπος Υποστήριξης Πελατών

Αν σου αρέσει η επικοινωνία και σε ενθουσιάζει ο τρόπος που η τεχνολογία μπορεί να βελτιώσει τη ζωή των ανθρώπων στις πόλεις, τότε είσαι ο άνθρωπός μας. Αναζητούμε νέους και νέες συναδέλφους για να εργαστούν ως **Support Agents** στην ομάδα μας στη **Θεσσαλονίκη**. Οι θέσεις αφορούν πλήρη απασχόληση, με δια ζώσης εργασία από τα γραφεία της εταιρείας.

Στην **OTS** παράγουμε και υποστηρίζουμε **ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα**, που απλοποιούν την καθημερινότητα των πολιτών, βελτιστοποιούν τη διαχείριση δεδομένων και διαδικασιών και ενισχύουν την αποτελεσματικότητα φορέων του Δημόσιου και Ιδιωτικού Τομέα. Με περισσότερα από **30 χρόνια εμπειρίας**, έχουμε συμβάλει σε σημαντικά **έργα ψηφιακού μετασχηματισμού**, τόσο σε εθνικό, όσο και σε διεθνές επίπεδο, παρέχοντας αξιόπιστες και καινοτόμες λύσεις.

### Ο ρόλος σου

Ως **Support Agent** στην **OTS**, θα είσαι μέλος σε μια ομάδα ανάπτυξης της εταιρείας, αποτελώντας το κύριο σημείο επαφής με τους χρήστες των εφαρμογών που η ομάδα αναπτύσσει. Συγκεκριμένα, θα υποστηρίζεις τους χρήστες στην ορθή και ομαλή λειτουργία των εφαρμογών, επιλύοντας οποιοδήποτε ζήτημα προκύψει.

Παράλληλα, έχοντας άμεση και σταθερή επικοινωνία μαζί τους, θα διερευνάς προσεκτικά νέες ανάγκες που προκύπτουν, είτε από τη χρήση των εφαρμογών είτε από εξωτερικούς παράγοντες, όπως αλλαγές στο θεσμικό πλαίσιο. Στη συνέχεια, θα τις αναλύεις, θα τις οργανώνεις και θα τις προτείνεις προς υλοποίηση σε συνεργασία με τους προγραμματιστές της ομάδας σου. Με αυτόν τον τρόπο θα συμβάλλεις στη συνεχή βελτίωση και εξέλιξη των προϊόντων της εταιρείας, πάντα με βάση τις πραγματικές ανάγκες των χρηστών.

Στην **OTS** θα συνεργαστείς με περισσότερους από 230 επαγγελματίες του κλάδου της τεχνολογίας, συμπεριλαμβανομένου προγραμματιστών, εξειδικευμένων συμβούλων και στελεχών επιχειρησιακής ανάπτυξης. Θα έχεις την ευκαιρία να συμμετέχεις σε έργα με σημαντικό κοινωνικό αντίκτυπο, να εκπαιδευτείς και να εξελιχθείς στον ρόλο σου και να αποκτήσεις πολύπλευρη εμπειρία σε ένα δυναμικό περιβάλλον.

### Πώς θα συμμετέχεις στην ομάδα μας;

- Επιλύοντας αιτήματα των πελατών μας σχετικά με τα προϊόντα της εταιρείας
- Εξασφαλίζοντας την ορθή λειτουργία των συστημάτων μας στους πελάτες
- Συμβάλλοντας στον σχεδιασμό και τη βελτίωση των προϊόντων της εταιρείας μέσω της ανατροφοδότησης των πελατών
- Συμμετέχοντας στην καταγραφή των χαρακτηριστικών και τον έλεγχο των σεναρίων χρήσης, που αφορούν τα προϊόντα της εταιρείας
- Δημιουργώντας οδηγίες χρήσης και συμπληρωματικού υλικού των προϊόντων της εταιρείας
- Πραγματοποιώντας εκπαιδεύσεις σχετικά με τις εφαρμογές της ομάδας σου
- Συμβάλλοντας συνεχώς στη γενικότερη ικανοποίηση των πελατών μέσα από καθημερινή επικοινωνία
- Αναλαμβάνοντας την παρουσίαση των συστημάτων σε εκδηλώσεις της εταιρείας

#### Ο.Τ.Σ. ΑΕ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΟΙΚΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΑΕ  
ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ  
Αριθμός ΓΕΜΗ: 58291304000

#### Θεσσαλονίκη

Μοναστηρίου 125  
ΤΚ 54627  
Τ 2310 590 100

#### Αθήνα

Αλεξανδρουπόλεως 25,  
ΤΚ 11527 Ιλίσια  
Τ 2310 590 100



## Έχεις τα παρακάτω;

- Πτυχίο στην Πληροφορική ή σε Οικονομικό/Διοικητικό Αντικείμενο (ΑΕΙ-ΤΕΙ ή Μεταπτυχιακό)
- Καλή χρήση της Αγγλικής γλώσσας (τόσο γραπτά, όσο και προφορικά)
- Πολύ καλή γνώση MS Office
- Εκπληρωμένες στρατιωτικές υποχρεώσεις (για άνδρες)

Τότε πρέπει να κάνεις την αίτησή σου για αυτή την θέση!

## Μήπως επιπλέον έχεις και...

- Ικανότητα σχεδιασμού, ανάπτυξης και διαχείρισης Βάσεων Δεδομένων
- Ικανότητα διαχείρισης και συντήρησης συστημάτων που υποστηρίζουν επιχειρηματικές λειτουργίες (backoffice)
- Εμπειρία στη χρήση εργαλείων ελέγχου και δοκιμών λογισμικού
- Εξοικείωση στη χρήση και διαχείριση Linux-based συστημάτων
- Πιστοποίηση ITIL

Τότε η θέση αυτή είναι για σένα!

## Εάν έχεις και...

- Δεξιότητες εξυπηρέτησης πελατών (ενεργητική ακρόαση, επίλυση συγκρούσεων, ανάλυση πληροφοριών, εστίαση ποιότητας, Problem Solving Attitude κλπ.)
- Επικοινωνιακές ικανότητες και άνεση στην προφορική και τηλεφωνική επικοινωνία με πελάτες
- Ικανότητα ομαδικής εργασίας, άνεση στις επαγγελματικές σχέσεις, υπευθυνότητα, οργάνωση

Τότε θέλουμε σίγουρα να σε γνωρίσουμε!

Για να εργαστείς στην ομάδα μας δεν είναι απαραίτητη η προηγούμενη εργασιακή εμπειρία. Παρ' όλα αυτά εκτιμούμε ιδιαίτερα το θετικό πνεύμα, την αυτενέργεια, την ανάληψη πρωτοβουλιών και την επιθυμία να μαθαίνεις και να εξελίσσεσαι συνεχώς.

## Τι προσφέρουμε

Με την ένταξή σου στην ομάδα της OTS:

- Σου προσφέρουμε ένα εξατομικευμένο **6μηνο πρόγραμμα εκπαίδευσης**, σχεδιασμένο για να σε προετοιμάσει πλήρως για τον ρόλο σου
- Φροντίζουμε για τη συνεχή επαγγελματική σου εξέλιξη και την ανάπτυξη των δεξιοτήτων σου, μέσα από εξειδικευμένα **learning paths**
- Εξασφαλίζουμε την επαγγελματική και προσωπική σου ασφάλεια, προσφέροντας σου **πρόσθετη ιδιωτική ιατροφαρμακευτική κάλυψη** και δυνατότητα συμμετοχής σε **ομαδικό συνταξιοδοτικό πρόγραμμα**.

### Ο.Τ.Σ. ΑΕ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΟΙΚΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΑΕ  
ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ  
Αριθμός ΓΕΜΗ: 58291304000

### Θεσσαλονίκη

Μοναστηρίου 125  
ΤΚ 54627  
Τ 2310 590 100

### Αθήνα

Αλεξανδρουπόλεως 25,  
ΤΚ 11527 Ιλίσια  
Τ 2310 590 100



Από το 2021, η **OTS** πιστοποιείται κάθε χρόνο ως **Great Place to Work®** και για δύο συνεχόμενες χρονιές έχει διακριθεί ως ένα από τα **Best Workplaces** στην Ελλάδα, στην κατηγορία των επιχειρήσεων 100-250 εργαζομένων. Ο οργανισμός Great Place to Work® Hellas, παγκόσμιος ηγέτης στην ανάλυση και ανάπτυξη της εργασιακής κουλτούρας, απονέμει αυτές τις διακρίσεις κατόπιν συλλογής και αξιολόγησης ανώνυμων και εμπιστευτικών ερωτηματολογίων που συμπληρώνουν οι εργαζόμενοι. Η διαδικασία αυτή αποτυπώνει με ακρίβεια την καθημερινή τους εμπειρία και αξιολογεί το εργασιακό περιβάλλον με βάση πέντε θεμελιώδεις άξονες: Αξιοπιστία, Σεβασμός, Δικαιοσύνη, Υπερηφάνεια και Συντροφικότητα.

Στην **OTS** δεσμευόμαστε να δημιουργούμε ένα εργασιακό περιβάλλον που είναι αντιπροσωπευτικό του συνόλου της κοινωνίας και όπου κάθε μέλος της ομάδας αναγνωρίζεται, υποστηρίζεται και διαθέτει όλα τα απαραίτητα εφόδια για να αναπτυχθεί. Προάγοντας την κουλτούρα του "ανήκειν", παρέχουμε ίσες ευκαιρίες απασχόλησης ανεξαρτήτως φυλής, θρησκείας, χρώματος, φύλου, σεξουαλικού προσανατολισμού, ταυτότητας/έκφρασης φύλου, εθνικής καταγωγής, αναπηρίας, ηλικίας, οικογενειακής κατάστασης, εγκυμοσύνης ή σχετικής κατάστασης (συμπεριλαμβανομένου του θηλασμού), ή οποιαδήποτε άλλης κατάστασης που προστατεύεται από τον νόμο.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την εταιρεία και προηγούμενα έργα, επισκεφτείτε την ιστοσελίδα μας: [www.ots.gr](http://www.ots.gr)

*Εάν έχετε υποβάλει αίτηση για αυτήν τη θέση τους τελευταίους 12 μήνες, σας ενθαρρύνουμε να υποβάλετε ξανά αίτηση μόνο εάν οι δεξιότητες και η εμπειρία σας έχουν αλλάξει σημαντικά.*

#### **Ο.Τ.Σ. ΑΕ**

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΟΙΚΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΑΕ  
ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ  
Αριθμός ΓΕΜΗ: 58291304000

#### **Θεσσαλονίκη**

Μοναστηρίου 125  
ΤΚ 54627  
Τ 2310 590 100

#### **Αθήνα**

Αλεξανδρουπόλεως 25,  
ΤΚ 11527 Ιλίσια  
Τ 2310 590 100