



REG.RU

Вакансии для начинающих специалистов

HR-менеджер
Носова Анастасия

№1

регистратор и хостинг-провайдер в России

21 000 000

оказанных услуг

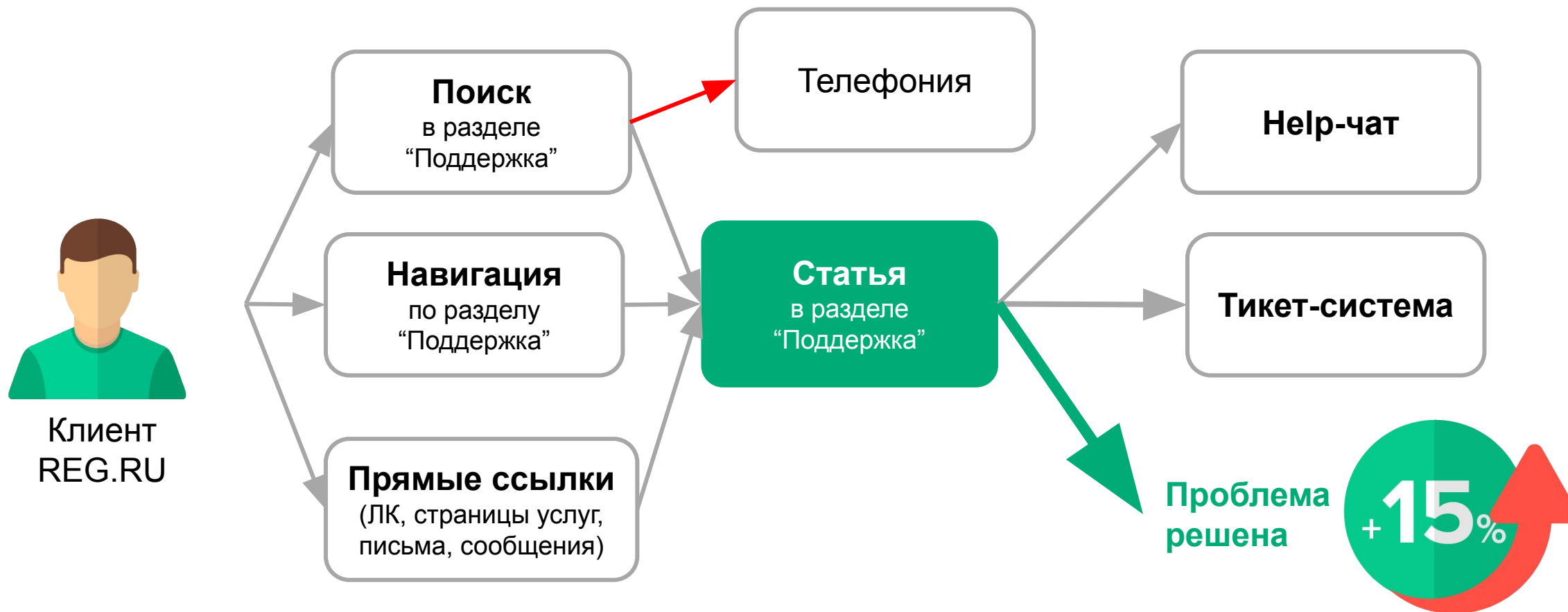
3 000 000

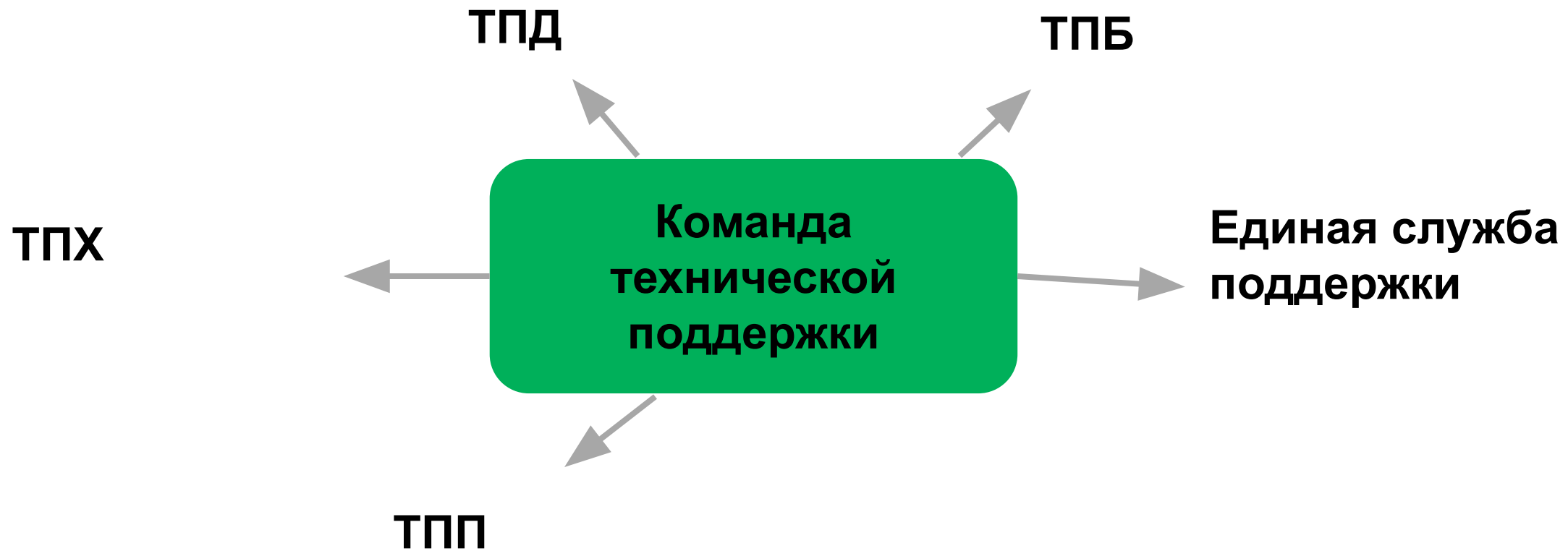
доменов на обслуживании

1 300 000

более 1.3 млн клиентов

“Воронка” поддержки клиентам





Цифры и показатели за 2018 год

87

специалистов



35510

тикетов идей и багов



155921

звонков



33 700

чатов



564200

ответов в OTRS



60393

положительных
оценок



Специалист единой службы поддержки

Что делают:

- решают технические проблемы по удаленным услугам с помощью телефона

Условия:

- 3-х сменный график работы с плавающими выходными
- заработная плата+бонусы за тикеты+бонусы за лояльность

Что для этого нужно знать:

- Навык администрирования Linux
- MY SQL
- Знание принципов работы DNS
- Иметь опыт работы по размещению сайтов на хостинг

Специалист технической поддержки по хостингу

Что делают:

- системное администрирование хостинга приобретенного в компании через тикет систему

Условия:

- 4-х сменный график работы с плавающими выходными
- заработная плата+бонусы за тикеты+бонусы за лояльность

Что для этого нужно знать:

- Навык администрирования Linux
- MY SQL
- Знание принципов работы DNS
- Опыт работы с PHP, Apache, Nginx
- Знание общих принципов web-разработки

Специалист технической поддержки по доменам

Что делают:

- решают технические проблемы клиентов по вопросам доменов, SSL-сертификатов через тикет систему

Условия:

- 4-х сменный график работы с плавающими выходными
- заработная плата+бонусы за тикеты+бонусы за лояльность

Что для этого нужно знать:

- Навык администрирования Linux
- MY SQL
- Знание принципов работы DNS
- Хорошее знание английского языка

Специалист технической поддержки по переносу сайтов

Что делают:

- помогают клиенту в переносе сайтов на более выгодные для него тарифы
- переносят сайты на VIP-тарифы хостинга
- помогают клиентам в заказе новых услуг

Условия:

- график работы с 8:00 до 17:00 с плавающими выходными
- заработная плата+бонусы за тикеты+бонусы за лояльность

Что для этого нужно знать:

- Навык администрирования Linux
- MY SQL
- Знание принципов работы DNS
- начальные знания PHP
- Bash

Специалист технической поддержки по корпоративным продуктам

Что делают:

- оказывают техническую поддержку по услугам: аренда серверов (Dedicated); размещение серверов (Colocation); облачный хостинг Jelastic

Условия:

- 4-х сменный график работы с плавающими выходными
- заработная плата+бонусы за тикеты+бонусы за лояльность

Что для этого нужно знать:

- Навык администрирования Linux
- Опыт работы с хостинг панелями ISPManager, cPanel, Plesk
- Понимание принципов работы HTTP, SMTP, POP3, FTP, IMAP, DNS

Специалист отдела контроля качества

Что делают:

- анализируют удовлетворенность клиентов услугами
- составляют рекомендации по увеличению лояльности клиентов
- реализуют проекты по увеличению индекса NPS;
- разрабатывают и проводят тренинги для сотрудников

КРІ и тикет-система



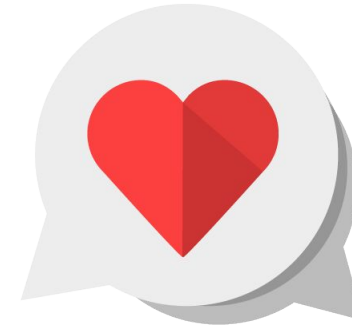
КРІ №1

время от блокировки
тикета до нажатия
“ответить” клиенту



КРІ №2

уменьшение итераций
переписки с клиентом



КРІ №3

за “Смайлы”

Lean-мышление в REG.RU

- Ориентация на клиента REG.RU
- Процессный подход
- Системный подход
- Принятие решений
- Постоянное улучшение (КАЙДЗЕН)
- Вовлечение сотрудников: “Конкурс тикетов-идей”

REG.RU

ДОМЕНЫ
ХОСТИНГ
ПОЧТА



REG.Meeting

Другие команды, куда можно перейти

Иллюстраторы

Front-end разработчики

Аналитики

Верстальщики

Perl-разработчики

UI/UX дизайнер

Специалисты справки

Тестировщики

Кибербезопасность

Python-разработчики

1С программисты

Администраторы хостинга

СПАСИБО

Присылай свое резюме!

