

## 1. Описание: *Technical Support Engineer 1st level*

1.1. Ключевые навыки:	1.2. Основные обязанности:
1. Высшее\среднее\неполное высшее образование, желательное в сфере IT 2. Опыт работы не обязателен 3. Продвинутый пользователь ПК (Windows и\или *nix) 4. Практическое понимание TCP/IP 5. Хорошая техническая подготовка и общий кругозор 6. Знакомство с принципами работы баз данных (MS SQL), почтовых серверов (MS Exchange) а так же знание продуктов виртуализации (VMware\ Microsoft Hyper-V) – не обязательны, но является огромным преимуществом. 7. Грамотная речь, умение оперативно находить решения, стрессоустойчивость.	1. Прием обращений и регистрация заявок, в том числе и на иностранном языке, работа в одной из систем Help Desk\Service Desk 2. Общение с клиентом по телефону\электронной почте\web конференции (удалённые сессии) 3. Диагностирование ошибки\неисправности \оборудования\анализ лог файлов 4. Устранение ошибки\неисправности\ либо предоставление обходного решения, как для продукта компании, так и для 3rd party продуктов, взаимодействующих с нашим продуктом. 5. Возможно участие в обучении пользователей 6. В случае невозможности исправления ошибки\неисправности передача информации более квалифицированным специалистам, сопровождая ее детальным описанием проблемы и предпринятых шагах ее устранения.

## 2. Характеристики исследования

2.1. Число обработанных вакансий:	10	2.2. Число обработанных резюме:	11	2.3. Источники информации:	база IT-Доминанты, hh.ru, SuperJob.ru, ITmozg.ru
-----------------------------------	----	---------------------------------	----	----------------------------	--

## 3. Заработная плата

	Абсолютный минимум	10 перцентиль	25 перцентиль	Среднее арифметич.	Медиана	75 перцентиль	90 перцентиль	Абсолютный максимум
<b>Вакансии</b>	<b>13 000</b>	<b>17 900</b>	<b>20 375</b>	<b>23 500</b>	<b>25 000</b>	<b>25 375</b>	<b>30 000</b>	<b>30 000</b>
<b>Резюме</b>	<b>20 000</b>	<b>20 000</b>	<b>25 000</b>	<b>26 364</b>	<b>25 000</b>	<b>30 000</b>	<b>30 000</b>	<b>35 000</b>

### Вакансии

№	Краткое описание	З/П
1.	Требования: 1. Отличное знание ОС Windows, основ TCP/IP, а также технологий Ethernet и Wi-Fi. 2. Знание Linux приветствуется. 3. Умение объяснить условия предоставления услуг и технические особенности простым языком. 4. Знание английского языка. 5. Ответственность, обучаемость, исполнительность, аккуратность, пунктуальность, вежливость.	21 500
		25 500
2.	1. Высокий уровень разговорного английского языка - свыше 90% клиентов компании – англоговорящие пользователи; 2. Хороший IT-background – необходимо помогать пользователям программ; 3. Умение вежливо и грамотно вести переписку, чётко отвечать на поставленные вопросы; 4. Доброжелательность и стрессоустойчивость; 5. Знание других языков будет являться плюсом; 6. Опыт работы в службе поддержки будет являться плюсом; 7. Рассматриваются кандидаты без опыта работы.	25 000
3.	опыт работы в сфере IT-технологий или соответствующее образование; свободный английский; стрессоустойчивость; умение работать в команде.	25 000

### Резюме

№	Краткое описание	З/П
1.	1. Опыт работы по специальности 0.5 лет 2. Быстро обучаем, ответственен и аккуратен, имею аналитический склад мышления и широкий кругозор. Хорошо работаю как самостоятельно, так и в команде. 3. Продвинутый пользователь Windows, полного пакета Office, а также инженерных пакетов Autodesk AutoCAD и Inventor. Хорошие навыки работы в ArcGIS, MathLab и MySQL. Начинающий пользователь LINUX и Mac OS. 4. Базовые знания HTML и программирования. 5. Годовой опыт проживания/обучения в Германии. Большой навык в поиске и обработке научной и технической информации на английском языке. Отличное знание русского языка.	35 000
2.	1. Опыт работы по специальности 1.5 лет 2. Поддержка пользователей, установка и настройка ОС и ПО, настройка доступа к сети интернет (роутеры, маршрутизаторы...), Сборка ПК с нуля, диагностика, выявление проблем и ремонт ПК (на уровне мелкого ремонта и замены комплектующих) 3. Windows XP/Vista/7, MS Office, Photoshop, знание антивирусных систем, систем резервного копирования и восстановления данных, понимание сетевой модели модели OSI и принципов работы стека протоколов TCP/IP. SuptoPro установка, настройка, установка сертификатов, использование etoken. Установка настройка apache под linux.	25 000
3.	1. Опыт работы: 0.5 лет. 2. Основные обязанности: отработка тикетов, прием заявок от клиентов, обычно англоязычных, по телефону и через систему обработки заявок, управление маршрутизацией для клиентов, тестирование сетей компаний-провайдеров, мониторинг и обработка внештатных ситуаций на сети компании, написание сводных отчетов по итогам смены. 3. Свободное владение английским языком.	25 000

4.	<p>1. Студент(ка) 4 курса и выше (желательно в области информационных технологий) или релевантный опыт</p> <p>2. Свободное владение английским языком</p> <p>3. Отличные аналитические способности, ориентация на решение проблем клиента</p> <p>4. Отличные коммуникативные способности (письменно, устно), позитивность</p> <p>5. Внимание к деталям, умение писать документацию</p> <p>6. Знакомство с OS Windows, DNS, TCP/ IP, почтовыми программами</p> <p>7. Готовность работы в гибком сменном графике</p> <p>Желательно:</p> <p>1. Опыт работы в сфере сервиса клиентов или технической поддержки</p> <p>2. Опыт работы с MS Exchange Server 2007/2010, MS Windows Server 2008</p>	30 000	4.	<p>1. Опыт работы: 1 год.</p> <p>2. Консультирование клиентов в скайпе, Live-чате, по телефону, на форуме.</p> <p>3. Настройка специального ПО (DDE, e-Signal, Metatrader), администрирование сервера удаленно</p> <p>4. Частичная занятость в организации работы отдела: составление графика смен, ведение и предоставление начальству отчетности по работе отдела, представление отдела на общих собраниях.</p> <p>5. Создание уникального курса и обучение ему клиентов, взаимодействие с клиентами после прослушивания курса, удаленная помощь в освоении материала.</p> <p>6. Управление сервером посредством TeamViewer. Взаимодействие с иностранными клиентами и партнерами.</p> <p>7. Высокий уровень знания английского (Upper Intermediate), полученный в школе с углубленным изучением языка.</p>	30 000
	<p>1. Образование: Высшее или студент старших курсов ВУЗа (возможен плавающий график работы)</p> <p>2. Английский — профессиональная терминология</p> <p>3. Глубокие знания линейки продуктов Microsoft: Windows (XP, 7); Office (2003, 2007); прикладных программ</p> <p>4. Опыт настройки и монтажа ЛВС, понимание основ работы сетей TCP/IP</p> <p>5. Обязательно понимание основ работы с серверным семейством Windows 2003/2008 (AD, DNS, DHCP, Terminal)</p> <p>6. Знание компьютерного железа</p> <p>7. Желание работать и совершенствовать профессиональные навыки</p> <p>8. Ответственность, внимательность</p> <p>9. Опыт работы по профилю будет являться преимуществом</p>	20 000		5.	<p>1. Опыта работы по специальности нет</p> <p>2. Работа с пк (установка ос: Windows, Linux, настройка, установка программного обеспечения(в т.ч. из репозитория), поддержка его в рабочем состоянии и техническая поддержка пользователей.</p> <p>3. Работа с MS Office, Avid Liqid, Adobe PageMaker, Adobe flash, Photoshop</p> <p>4. Навыки администрирования UNIX\Windows систем</p> <p>5. Базовые знания php/html навык работы с движками (joomla)</p> <p>6. Базовые знания объектно-ориентированного программирования (C++, Delphi, ActionScript, PHP)</p> <p>7. Опыт работы с системами удаленного администрирования, такими как Radmin, Team Viewer</p> <p>8. Опыт работы с аппаратным обеспечением и комплектующими</p> <p>9. Технический перевод с английского, турецкого</p>
6.	<p>1. опытный пользователь ПК;</p> <p>2. опытный пользователь Интернет;</p> <p>3. письменный технический английский;</p> <p>4. грамотная письменная речь;</p> <p>5. способность быстро изучать техническую информацию;</p> <p>6. ответственность, внимательность, аккуратность.</p>	20 000	6.	<p>1. Опыта работы по специальности нет</p> <p>2. Высшее образование, СПбГУ, мат-мех.</p> <p>3. Знание компьютеров, оргтехники, программного обеспечения: уверенный пользователь ПК и комплектующих, MS Windows 95/98/XP/Vista, Mac OS, IDE: Turbo Pascal, Eclipse, Visual Studio, NetBeans, IntelliJ IDEA.</p> <p>4. Языки программирования: Pascal, HTML/XHTML/CSS/JavaScript, PHP, Visual Basic, Java, SQL (MySQL, MSSQL)</p> <p>5. Профессиональные навыки:</p> <p>Умение вести переговоры</p> <p>Ведение БД</p> <p>Обработка большого объема информации</p> <p>Способность анализировать</p> <p>Консультирование и предоставление информации</p> <p>Переговоры, прием и обработка заказов</p> <p>Контроль оформления документов</p> <p>Уверенное владение ПК (продвинутый пользователь)</p> <p>Знание сетевых технологий</p> <p>Знание технологий программирования</p>	30 000
	<p>Требования:</p> <p>1. понимание принципов работы поисковых систем, работы internet, контекстной рекламы</p> <p>2. опыт работы в WEB</p> <p>3. английский на хорошем уровне</p> <p>4. внимательность, ответственность, самостоятельность, умение работать в команде</p> <p>5. техническое образование предпочтительно</p> <p>6. опыт общения с клиентами будет вашим преимуществом</p>	13 000		7.	<p>1. Опыта работы около 2х лет с hardware.</p> <p>2. Поддержка пользователей, поддержание работоспособности средств вычислительной техники, офисного оборудования, торгового оборудования, подключение и замена внешних устройств. Установка и настройка прикладного программного обеспечения.</p> <p>3. Пакет Microsoft Office, Архитектура и технические средства ЛВС, Администрирование локальных вычислительных сетей (MS Windows Server2003, Server 2008R2, FreeBSD, Linux), Корпоративные сети, Защита информации ПЭВМ и сетей, SQL Server, Техническое и программное сопровождение 1С:Предприятие, Пользовательский режим 1С:Предприятие, Ремонт ПК</p> <p>4. Хороший уровень знания английского языка.</p>
8.	<p>1. Высшее/незаконченное высшее образование;</p> <p>2. Знание продуктов Microsoft Office;</p> <p>3. Немецкий язык - разговорный уровень (C1);</p> <p>4. Опыт работы в службах поддержки будет преимуществом;</p> <p>5. Умение общаться, ориентация на клиента;</p> <p>6. Стрессоустойчивость;</p> <p>7. Готовность к сменной работе (в том числе и ночные смены);</p> <p>8. Готовность к командировкам в Германию, обучению.</p>	25 000	8.	<p>1. Опыта работы 0.5 лет.</p> <p>2. Helpdesk, обработка заявок.</p> <p>3. Заведение новых рабочих мест, учетных записей, настройка почты, AD, GP, итп.</p> <p>4. Установка и настройка ПО</p> <p>5. Мелкий ремонт и замена расходных материалов.</p> <p>6. Выполнение должностных инструкций по бэкапу итп.</p> <p>7. Поддержка(вживую и удаленная(Dameware, Teamviewer, VNC, Radmin))</p> <p>8. Ведение документации и учет.</p> <p>9. Свободное владение английским языком.</p>	20 000
	<p>30 000</p>	30 000			

Обзор заработных плат в сфере IT/Telecom в Санкт-Петербурге.

9.	1. понимание основных принципов функционирования IP сетей, базовых сетевых протоколов (DNS, HTTP, HTTPS); 2. понимание принципов работы сети интернет и интернет-сервисов 3. приветствуется знание технологий разработки сайтов (HTML, PHP, принципы работы CMS и проч.) 4. стремление к профессиональному развитию, интерес к исполняемой работе 5. ответственность 6. коммуникабельность, стрессоустойчивость и доброжелательность (помощь в решении проблем клиентов) 7. грамотная устная и письменная речь, умение четко выражать свои мысли 8. английский язык (технический и разговорный)	17 000	9.	1. Опыта работы по специальности нет, высшее тех. образование. 2. Свободное владение английским языком. 3. Отличное знание линейки ОС Windows( 2000, 2003 Server, 2008 Server(MS Active Directory, GP, DNS, DHCP), XP, Vista, 7) 4. Знание основ и принципов работы сетей TCP/IP 5. понимание принципов работы сетевых протоколов (DNS, DHCP, SMTP, FTP) 6. Программирование: C/C++, Delphi, C#, Java	25 000
10.	1. Молодой человек не старше 30 лет 2. Образование в сфере информационных технологий 3. Опыт работы с компьютерным и производственным оборудованием 4. Знание производственного процесса в автомобильной промышленности будет являться преимуществом 5. Обязательно владение английским языком на уровне не ниже intermediate	30 000	10.	1. Опыта работы по специальности нет, высшее тех. образование. 2. Свободное владение английским языком. 3. Операционные системы: Mac OS X, Windows 4. Программы: iLife, iWork, MS Office, Adobe Photoshop, Adobe Illustrator, Adobe Flash, Adobe Dreamweaver 5. CMS: WordPress, Joomla	20 000
11.			11.	1. Опыт работы по специальности 2.5 года 2. Техническая поддержка пользователей информационной системы 3. Установка программного обеспечения на ПК сотрудников 4. Устранение неисправностей в работе стандартного программного обеспечения 5. Поддержание в исправном состоянии элементов ЛВС	30 000