

Intis je tvrtka koja razvija vlastita IoT, Saas, AI i Payment poslovna rješenja. Naš najvažniji produkt je Televend, vodeća europska platforma za automatizaciju prodajnog procesa na samoposlužnim aparatima. Ukratko, optimiziramo vending proces i nudimo mogućnost beskontaktnog i mobilnog plaćanja na mašinama.

Ostvarili smo suradnju s više od **2000 klijenata**, a trenutno brojimo **350.000 povezanih** uređaja u svijetu, najviše u Europi. Najbolja je stvar što sve razvijamo u Hrvatskoj što uz softver uključuje i izradu vlastitog hardvera. Na kreiranju i razvoju različitih dijelova naše priče radi čak **15 razvojnih timova** (HW, FW, Python, Java, Mobile, Frontend...), a ukupno **180 zadovoljnih Intisovaca**. Osim glavnog ureda u Zagrebu, u Hrvatskoj imamo urede u Splitu, Osijeku i Čakovcu te u nekim zemljama izvan Hrvatske kao što su UK i Italija.

Uključivanjem u Intis tim kao **Junior Customer Success Agent**, tvoja uloga će obuhvatiti aktivnu komunikaciju s klijentima te efikasno rješavanje njihovih upita. Bit ćeš ključna osoba u osiguravanju da klijenti dobiju precizne odgovore na svoja pitanja, što će zahtijevati i sposobnost da se brzo snalaziš u postojećim resursima. Tvoj doprinos odrazit će se kroz pružanje kontinuirane podrške klijentima, pomažući im da ostvare svoje ciljeve. Također, kontinuiranom obogaćivanjem klijentske dokumentacije, doprinit ćeš rastu znanja i učinkovitosti Customer Success ekipe.

Glavni zadatci:

- L1 ticketi: rješavanje upita koji stižu na našu ticketing platformu, a koji su označeni kao „question“ ili „standard request“,
- Praćenje, rješavanje i dodjela ticketa na adekvatnu osobu,
- Administrativni zadaci: narudžbe, statusi isporuke, kreiranje periodičkih izvještaja, popunjavanje tablica za praćenje kupaca i slično,
- Obrada svih upita vezano za fiskalizaciju koji pristižu na dedicerane mailove za fiskalizacije,
- „Bulk“ akcije: otvaranje internog ticketa sa zahtjevom za masovne promjene u bazi (npr. promjene proizvoda i slično), masovno puštanje update-a firmwarea na uređaje, update-a sim kartica (prebacivanje u adekvatni profil) i slično,
- Osnovne analize podataka u vidu upita na bazu prema već definiranim SQL upitima,
- Zaprimanje narudžbi za uređaje i briga o daljnjoj obradi: slanje zahtjeva u proizvodnju, točan firmware, adekvatna sim kartica,
- Direktna komunikacija s manjim klijentima i klijentima fiskalizacije koji ne trebaju implementaciju naprednih Televend modula ili još nisu u toj fazi,
- Redoviti update FAQ, baza kompatibilnih mašina i Televend uređaja,
- Kontinuirano usavršavanje u svom području rada,
- Dijeljenje informacija i znanja s kolegama,
- Redovito izvještavanje voditelja o svom radu i rezultatima,
- Obavljanje i drugih poslova prema uputama nadređenih.

Glavne odgovornosti:

- Pravovremena komunikacija i rješavanje upita klijenata
- Odlično snalaženje u postojećim materijalima radi brzog i točnog odgovora klijentima
- Kontinuirana nadopuna i uređivanje dokumentacije za klijente (priručnika i čestih pitanja)

Zahtjevi radnog mjesta

- Student/ica završnih godina studija tehničkog, ekonomskog ili drugog društvenog usmjerenja,
- Osoba treba biti tehnički orijentirana, npr. voljeti rad s web i mobilnim aplikacijama te generalno imati sklonost prema IoT tehnologijama
- Izražena odgovornost prema izvršavanju zadataka, usmjerenost na klijenta i dobre komunikacijske vještine,
- Odlično poznavanje engleskog jezika,
- Poželjno, ali ne obavezno iskustvo u radu u području korisničke podrške na IT ili IoT proizvodima,
- Prednosti su: naprednije poznavanje MS Office-a, posebno Excela, znanje SQL-a, prethodni rad na nekoj od ticketing platformi, znanje drugih stranih jezika osim engleskog je veliki plus

Student/ica imat će priliku za:

- rad s modernim tehnologijama pod mentorstvom iskusnih seniora
- rad na vodećoj europskoj IoT platformi koja revolucionira vending industriju
- korištenje fleksibilnog radnog vremena
- besplatni ručak i kavu u našoj kantini
- osigurano parkirno mjesto

Svi zainteresirani studenti i studentice mogu se prijaviti slanjem životopisa (i opcionalno motivacijskog pisma) na link: [Customer Success Student Junior - Intis \(talentlyft.com\)](https://talentlyft.com). Veselimo se prijavama!