

Dla naszego klienta - globalnego eksperta wspierającego największych producentów pojazdów w optymalizacji procesów technicznych - poszukujemy osoby na stanowisko: **Technical Helpdesk Agent Level 1 (k/m/n)**.

Dołącz do międzynarodowego zespołu, który rozwiązuje najbardziej złożone zagadnienia techniczne w świecie nowoczesnej mobilności!

Technical Helpdesk Agent

Nr ref.: 100/7/2026/AP/269421/jobs.pl Warszawa (mazowieckie)

Oferujemy

- Umowę o pracę na pełen etat bezpośrednio u Klienta
- Opiekę medyczną
- Pracę w systemie 1-zmianowym z biura na Ursynowie
- Pracę przy najnowszych modelach i technologiach niemal wszystkich marek motoryzacyjnych
- Możliwość rozwoju w globalnych strukturach

Zadania

- wsparcie pierwszej linii - działanie jako główny punkt kontaktowy w przypadku zapytań technicznych i związanych z naprawami zgłaszanymi przez warsztaty samochodowe
- bezpośredni kontakt z warsztatami w języku polskim w celu wyjaśniania problemów, zbierania informacji o symptomach, gromadzenia kodów usterek (DTC) oraz weryfikacji wcześniej podjętych kroków
- zdalne wsparcie techniczne przy użyciu standardowych metod diagnostycznych oraz wytycznych producentów sprzętu (OEM)
- przeprowadzanie wstępnej oceny, pełne dokumentowanie spraw oraz eskalowanie złożonych problemów do wsparcia drugiej linii (Level 2)
- pomoc w procesach aktualizacji bezprzewodowych (OTA) oraz podstawowe rozwiązywanie problemów z oprogramowaniem i oprogramowaniem układowym (firmware)
- przestrzeganie ustalonych umów dotyczących poziomu usług (SLA), standardów procesowych oraz wymogów związanych z jakością danych
- współpraca z zespołami międzyfunkcyjnymi w celu dzielenia się informacjami o powtarzających się problemach, trendach oraz usprawnieniach procesów

Oczekujemy

- doświadczenia w obszarze posprzedażowym (aftersales) w branży motoryzacyjnej lub w pracy w warsztacie samochodowym (warunek konieczny)
- praktycznego doświadczenia w diagnostyce technicznej, wsparciu warsztatowym oraz obsłudze złożonych systemów pojazdowych (np. układów napędowych, pojazdów elektrycznych/hybrydowych EV/HEV, systemów ADAS, itp.)
- znajomości języka angielskiego na poziomie min. B1/B2, znajomość języka niemieckiego będzie dodatkowym atutem
- biegłości w obsłudze narzędzi diagnostycznych, interpretacji kodów usterek (DTC), czytaniu schematów elektrycznych oraz korzystaniu z systemów informacji serwisowej.

- umiejętności sporządzania ustrukturyzowanych raportów ze zgłoszeń (opisywanie symptomów, przyczyn oraz podjętych działań naprawczych)
- umiejętności analitycznych, doskonałej organizacji pracy, zorientowania na klienta oraz proaktywnej postawy zespołowej
- wcześniejsza praca w środowisku Service Desk/Contact Center przy jednoczesnej obsłudze wielu spraw będzie dodatkowym atutem

Agencja zatrudnienia – nr wpisu 47

ta oferta pracy przeznaczona jest dla osób powyżej 18 roku życia