## CHUYÊN VIÊN TRIỂN KHAI VÀ HỖ TRỢ DỊCH VỤ (NHÓM TRIỂN KHAI VÀ HỖ TRỢ DỊCH VỤ THANH TOÁN ĐIỆN TỬ ACH) – CV1 (Mã: TTGSVHDV.ACH.CV1)

### Trung tâm giám sát và vận hành dịch vụ/ Khối Nghiệp vụ

**Địa điểm làm việc: Tầng 2-17-18, Tòa nhà Pacific Place, 83B Lý Thường Kiệt, Hà Nội.**

**Mô tả công việc:**

* Thực hiện kiểm thử dịch vụ với vai trò là người dùng cuối (end-user) theo kế hoạch triển khai các sản phẩm dịch vụ của công ty;
* Xây dựng kịch bản kiểm thử;
* Lập kế hoạch kiểm thử;
* Rà soát, thống nhất kịch bản kiểm thử với đối tác;
* Thực hiện kiểm thử theo kịch bản;
* Phân tích, đánh giá kết quả kiểm thử;
* Lập báo cáo kiểm thử dịch vụ
* Thực hiện công tác kiểm thử dịch vụ sau triển khai, sau khi thực hiện nâng cấp hệ thống, khắc phục sự cố hoặc khi có yêu cầu kiểm thử dịch vụ từ lãnh đạo phòng, các Phòng/ban nhằm đảm bảo mục đích vận hành dịch vụ thông suốt
* Thực hiện công tác quản lý chất lượng dịch vụ đối với dịch vụ được phân công, bao gồm:
* Theo dõi việc tuân thủ cam kết chất lượng dịch vụ (SLA) bao gồm SLA nội bộ và các SLA đã ký với đối tác
* Lập báo cáo chất lượng dịch vụ định kỳ và đột xuất theo yêu cầu của lãnh đạo phòng.
* Xử lý các vấn đề phát sinh liên quan đến chất lượng dịch vụ.
* Xây dựng, hoàn thiện các tài liệu, phục vụ công tác vận hành dịch vụ.
* Tham gia xây dựng, cập nhật các yêu cầu về hệ thống báo cáo quản trị phục vụ cho công tác vận hành dịch vụ.
* Xây dựng các tài liệu hướng dẫn giao dịch/ hướng dẫn sử dụng dịch vụ đối với các dịch vụ được giao phụ trách.
* Hỗ trợ quá trình chào bán sản phẩm dịch vụ theo chức năng nhiệm vụ, dịch vụ phụ trách
* Thực hiện các công việc khác theo phân công của Phụ trách phòng.

**Yêu cầu:**

* **Trình độ học vấn:**

Tốt nghiệp đại học trở lên về chuyên ngành phù hợp với lĩnh vực chuyên môn nghiệp vụ được giao phụ trách thuộc một trong các ngành/nhóm ngành: quản trị, kinh tế, tài chính, ngân hàng, luật, kế toán, kiểm toán, marketing, truyền thông.

* **Kinh nghiệm:**

Có kinh nghiệm làm việc trong lĩnh vực có liên quan là một lợi thế.

* **Năng lực, trình độ chuyên môn**
* Kiến thức chuyên môn: Có kiến thức chung về chuyên môn, nghiệp vụ được
phân công.
* Kiến thức về lĩnh vực hoạt động, SPDV: Có kiến thức chung về lĩnh vực hoạt động, sản phẩm dịch vụ của Công ty.
* Kiến thức về hệ thống quản trị: Nắm được chức năng nhiệm vụ của các phòng thuộc Khối, các quy định nghiệp vụ, quy trình phối hợp công tác liên quan; Hiểu biết chung về các mục tiêu chiến lược, kế hoạch hoạt động của Công ty.
* Kiến thức pháp luật: Có kiến thức chung về các quy định pháp luật, quy định của Ngân hàng Nhà nước, Công ty có liên quan đến chuyên môn nghiệp vụ được phân công.
* **Năng lực, kỹ năng bổ trợ khác:**

- Trình độ ngoại ngữ (tiếng Anh): Có thể hiểu (nghe/đọc) và cung cấp thông tin (nói/viết) về những vấn đề chung, đơn giản thuộc lĩnh vực chuyên môn (tương đương Bậc 2 KNLNN, A2 CEFR, 3.0-3.5 IELTS, 351-500 TOEIC).

- Trình độ tin học: Sử dụng các tính năng cơ bản của các ứng dụng, phần mềm phục vụ chuyên môn, nghiệp vụ/các trang thiết bị, công cụ, dụng cụ phục vụ công việc.

- Kỹ năng lập kế hoạch: Có khả năng lập kế hoạch thực hiện công việc cá nhân.

- Kỹ năng giải quyết vấn đề: Có khả năng xử lý được các vấn đề (bao gồm các rủi ro) thuộc chuyên môn, nghiệp vụ theo đúng quy trình, quy định, hướng dẫn sẵn có hoặc theo
tiền lệ.

- Kỹ năng giao tiếp: Có khả năng cung cấp, tiếp nhận thông tin thông thường.

- Kỹ năng thiết lập quan hệ: Có khả năng thiết lập và duy trì quan hệ đồng nghiệp tốt.

- Kỹ năng làm việc nhóm: Có khả năng phối hợp, tích cực tham gia công việc nhóm theo phân công.

- Kỹ năng quản lý dự án: Có khả năng tham gia, phối hợp trong các công đoạn của
dự án.

- Năng lực tự học hỏi: Có khả năng tự học hỏi, nâng cao chuyên môn, nghiệp vụ.

- Năng lực xử lý thông tin: Có khả năng cung cấp, tiếp nhận thông tin thông thường.

- Năng lực thích nghi với sự thay đổi: Có khả năng tiếp nhận và điều chỉnh tích cực theo những thay đổi trong công việc cá nhân.

- Năng lực chịu áp lực: Có khả năng làm việc dưới áp lực thấp (có khả năng hoàn thành tốt các công việc đơn giản, có tính lặp lại, hiếm khi phát sinh yêu cầu thay đổi tiến độ và/hoặc khối lượng công việc).

* **Thái độ/Hành vi:**

**-** Thái độ hòa nhã, đúng mực, tác phong làm việc phù hợp với văn hóa doanh nghiệp.

- Ý thức tuân thủ tốt, lối sống lành mạnh, trung thực.

- Tích cực tham gia hoạt động, phong trào tập thể.