

**OSHEE GROUP sh.a** njofton mbi hapjen e vendit vakant **Specialist** pranë FTL / Departamenti I Menaxhimit të Kontratave dhe Marrëdhënieve me Klientin / Drejtoria e Administrimit të Klientit dhe Operacioneve të Furnizimit / Sektori Menaxhimit të Kontratave dhe Kujdesit ndaj Klientit të Furnizimit

## **SPECIALIST**

Specialisti është përgjegjës për menaxhimin dhe administrimin e kontratave të klientëve, përditësimin e të dhënave në sistemet përkatëse, si dhe ofrimin e shërbimit cilësor ndaj klientit në përputhje me procedurat dhe standardet e shoqërisë.

### **Detyrat dhe përgjegjësitë:**

- Shqyrton e-mail-et përkatëse për remontet ditore/javore dhe njofton klientët për stakimet e planifikuara sipas orareve të përcaktuara;
- Pret, informon dhe sqaron klientët lidhur me procedurat e aplikimit dhe kontraktimit;
- Plotëson dhe ndjek në mënyrë të plotë procedurën e lidhjes së kontratave deri në nënshkrimin e tyre;
- Ofron suport për specialistët e KNK në procesin e nënshkrimit të kontratave;
- Regjistron dhe azhuron të dhënat e klientëve të rinj në sistemin Total Klient FTL;
- Menaxhon komunikimin me klientët përmes telefonatave dhe email-eve;
- Skanon dhe dërgon kontratat dhe dokumentacionin përkatës tek klientët;
- Ofron mbështetje në përditësimin e të dhënave të klientëve (adresa, kontakte, e-mail, etj.);
- Azhuron të dhënat e klientëve të tensionit të mesëm dhe të lartë (6 kV, 10 kV, 20 kV, 35 kV) në sistemet përkatëse;
- Kryen konfirmimin në sistemin Mpower të kërkesave për ndryshime të të dhënave (K1, K4, K5);
- Realizon ndryshimin e kategorisë së klientit në sistemin Mpower përmes procedurës me Memo;
- Dërgon me e-mail kontratat për aplikimet dhe përdoruesit e rinj, duke siguruar korrektësi dhe afate në komunikim;
- Siguron ruajtjen dhe administrimin korrekt të dokumentacionit fizik dhe elektronik;
- Respekton standardet e shërbimit ndaj klientit dhe afatet e përcaktuara nga procedurat e brendshme.
- Detyra të tjera, të ngarkuara nga Eprori i drejtpërdrejtë.

### **Kualifikimet dhe kërkesat:**

- Diplomë universitare (preferohet në Administrim Biznesi, Ekonomi, Juridik ose fusha të ngjashme);

- Eksperiencë në shërbim klienti ose administrim kontratash (avantazh);
- Njohuri mbi sistemet e menaxhimit të të dhënave (p.sh. Mpower, Total Klient FTL – avantazh);
- Aftësi shumë të mira komunikimi dhe orientim ndaj klientit;
- Aftësi organizative dhe vëmendje ndaj detajeve;
- Aftësi për të punuar në grup dhe për të menaxhuar disa procese njëkohësisht;
- Njohuri bazë të paketës Microsoft Office.

Të gjithë kandidatët e interesuar janë të lutur të bëjnë aplikimin në websiten e OSHEE group, në portalin e punësimit.

Ju njoftojmë se vetëm kandidatët e përzgjedhur do të ftohen për intervistë.