

<https://varsomics.com/vagas/analista-de-suporte/>

## Analista de Suporte

### Description

A precisão está no nosso DNA

Já pensou em trabalhar com um time multidisciplinar, de alto rendimento e que faz parte do melhor Hospital da América Latina? Você também deseja fazer parte de um time que busca viabilizar e promover o acesso a novas tecnologias e a prática da medicina de precisão?

Então, vem fazer parte da Varsomics e venha contribuir para ajudar a melhorar os tratamentos médicos e a saúde da população.

Somos uma empresa dentro do melhor hospital da América Latina, que é 34 melhor do mundo e único hospital brasileiro no top 50 e latino-americano no top 100, segundo o The World 's Best Hospitals 2022. Desenvolvemos soluções de bioinformática e prestação de serviços de excelência aplicados para as áreas relacionadas à genética, bioinformática e medicina personalizada.

### Customer Success Team

O time de Customer Success da Varsomics tem como objetivo garantir que o cliente receba o melhor que a plataforma pode oferecer, facilitando desde o onboarding até o fluxo completo de análise.

A missão do Analista de Suporte é atuar na comunicação com diversos stakeholders (internos e externos) e facilitar a realização de suas demandas, para garantir que o cliente tenha sucesso em suas análises. O Analista de Suporte também vai trabalhar em conjunto com os outros times para garantir a organização, tanto de necessidades provindas dos clientes. Além disso, o papel desse analista também será auxiliar os processos internos de modo a obter respostas rápidas e soluções antecipadas, procurando compreender profundamente as necessidades do cliente e antecipando-se para que o Varsomics exceda suas expectativas.

O trabalho em equipe, visão analítica e comunicação são características essenciais deste profissional.

### Responsibilities

- Atender o chat da plataforma, bem como solucionar ou encaminhar as demandas ao time responsável
- Identificação e análise das necessidades dos clientes
- Monitorar o e-mail do suporte e facilitar o cumprimento do SLA de atendimento
- Gerenciar os tíquetes de atendimentos utilizando ferramentas como Hubspot CRM e Trello.

### Qualifications

- Conhecimentos em algum CRM (preferencialmente Hubspot)
- Experiência em relacionamento com o cliente (preferencialmente com

### Hiring organization

Varsomics

### Employment Type

Full-time

### Job Location

Remote work from: Brasil

### Date posted

16 de março de 2022

SaaS)

- Inglês intermediário / avançado (necessário para comunicação por escrito com clientes internacionais)
- Boa comunicação verbal e escrita.

**Extra Skills:**

- Conhecimentos em metodologias ágeis
- Experiência na área da saúde.

**Job Benefits**

CLT: 8 horas diárias (200 horas/mês) + 1h de intervalo das 8h30 às 17h30 (segunda à sexta)