

First Level Supporter / Hotline (m/w/d)

Ihre Aufgaben:

- Sie erfassen die Kundendaten und alle Details zu den eingehenden Anfragen und erstellen dazu ein „Ticket“
- Sie kategorisieren die Anfragen: Können sie von ihnen gelöst werden oder müssen sie sie an die höheren Support-Level weitergeben?
- Sie bearbeiten einfache technische Fragen selbstständig und analysieren sie bspw. mithilfe von internen Wikis.
- Sie erklären den Anwendern das Problem und führen sie durch die Lösungsschritte.
- Sie dokumentieren die Support-Anfrage in der Kundendatenbank.
- Betreuung telefonischer, schriftlicher und persönlicher (vor Ort beim Kunden) Support-Anfragen
- Sie nehmen Pakete an und lagern diese ein und Kommissionieren die Ware im System

Ihr Profil:

- Abgeschlossene Berufsausbildung zum Fachinformatiker für Systemintegration oder vergleichbare Ausbildung im IT-Bereich. Gerne bieten wir auch engagierten Berufs- und Quereinsteigern/innen eine Chance.
- Sie sind ein Kommunikationstalent und haben Freude daran, unseren Kunden bei Ihren Anliegen zu unterstützen.
- Sie arbeiten selbstständig, sind leistungs- und erfolgsorientiert und haben höchste Qualitätsansprüche an Ihre eigene Arbeit
- Teamfähigkeit und Kommunikationsstärke

Wir bieten:

- Attraktives Gehalt
- Unbefristetes Arbeitsverhältnis
- 30 Urlaubstage pro Jahr (Vollzeit)
- Betriebliche Altersvorsorge
- Individuelle Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten
- Geschäftswagen auch zu privaten Nutzung wahlweise Elektro oder Verbrenner
- Dynamisches Team mit flachen Hierarchien und freundschaftlicher Arbeitsatmosphäre
- Offene Unternehmenskultur und kurze Entscheidungswege
- Homeoffice Möglichkeit
- Raum für eigene Ideen und die Möglichkeit, diese in die Tat umzusetzen
- Ersatz außergewöhnlicher Belastungen

Haben wir dein Interesse geweckt? Dann komm in unser Team!

Wir freuen uns auf die Zusendung, Ihrer Bewerbung über das Portal oder per E-Mail an:
bewerbung@se-it.de