

# Teamplyer gesucht

## Supporten Sie uns und unsere Kunden

Für unser Büro in Stuttgart

## 1st und 2nd Level Support für Softwarelösungen

Sie arbeiten von unseren Geschäftsräumen in Stuttgart aus, in enger Zusammenarbeit mit den Kollegen aus der Softwareentwicklung und dem Projektmanagement. Sie führen den 1st & 2nd Level Support für unsere Softwarelösungen in Eigenverantwortung aus. Sie nehmen Störungsmeldungen unserer Kunden entgegen und erarbeiten Lösungen zu deren Behebung. Sie supporten unsere Kunden im Tagesgeschäft beim Einsatz unserer Lösungen per Fernwartung.

### Ihr Aufgabengebiet:

- Anwenderbetreuung und -support für unsere Kunden und deren Lösungen
- Entgegennahme von Störungs- und Problemmeldungen unserer Kunden per Ticketsystem, E-Mail und Telefon
- Analysieren der Anfrage und Durchführung der Klassifikation und Maßnahmenableitung im Rahmen des IT-Servicemanagements (Incident/Problem/Change)
- Beantwortung und Behebung von Routine-Problemen u.a. unter Verwendung der Wissensdatenbank für die Lösungen unserer Kunden (First Level Support)
- Erstellung der lückenlosen Dokumentation
- Umsetzung von kleineren Change-Requests (Second Level Support)
- Weiterleitung von komplizierten Problemen an entsprechende 3rd-Level-Support Stellen inklusive Fehlerbeschreibung und Analyse
- Durchführung von Neuinstallation und Konfiguration der Plattform im Projektgeschäft
- Sie bringen wertvolle Impulse ein durch den ständigen Austausch mit den Anwendern in unsere innovative Produktentwicklung ein

**Ihr Profil:**

- Erfolgreich abgeschlossene Ausbildung zum Fachinformatiker, IT-Kaufmann oder ITA o.ä.
- Kreative und schnelle Problemlösungsfähigkeit sowie eine ausgeprägte Kunden- und Serviceorientierung
- Grundlagen der Programmiersprachen und Techniken Javascript, Java, XML sind erforderlich
- Praktische Erfahrung mit Webtechnologien, Systemmanagement und Datenbanken sind wünschenswert, jedoch nicht zwingend erforderlich
- Sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift
- Gute und sichere Englischkenntnisse
- Führerschein

**Was wir Ihnen bieten:**

Weiterbildung: Eine vertiefte Einarbeitung mit Schulung unserer Lösungen und der dazu gehörenden Technologien sowie bei Bedarf einer JAVA-Grundschulung.

Perspektive: Mit Weiterbildungen fördern wir Sie und entwickeln gemeinsam Perspektiven für Ihren beruflichen Erfolg. Option Aufbau der fachlichen Führung eines Supportteams.

Abwechslung: Bei uns finden Sie spannende, technische Herausforderungen in interessanten Projekten und sie lernen die Prozesse im Lieferantenmanagement und Ideenmanagement kennen.

Menschlichkeit: Es erwartet Sie ein angenehmes Arbeitsumfeld im sympathischen Team und eine offene Kommunikationskultur mit flachen Hierarchien. Wir mögen unsere Mitarbeiter und zeigen ihnen das gerne im täglichen Umgang.

Der Arbeitsvertrag ist unbefristet. Start sofort möglich.

Reinwachsen - Mitwachsen- Verwachsen



Neugierig geworden?

Dann schicken Sie uns jetzt Ihre Bewerbung!

Weitere Informationen unter [www.hcm.company](http://www.hcm.company)

Oder direkt bei Frau Hashem (+49 711 933 425 - 87, [join-us@hcm-infosys.com](mailto:join-us@hcm-infosys.com))