



# WIR SUCHEN DICH!

## Technical Support Manager (m/w/d)

VOLL- ODER TEILZEIT

### DAS ERWARTET DICH:

- Du hast die Chance, Support-Prozesse in einem jungen Unternehmen nach Deinen Vorstellungen aufzubauen und weiterzuentwickeln.
- Du bist die erste Ansprechperson für unsere Kunden bei Software-Problemen und bist zuständig für die Bearbeitung von Service-Requests.
- Du ordnest die Service-Requests in die entsprechende Fehlerkategorie ein und priorisierst diese.
- Du weist dem Team entsprechende Aufgaben zu oder reproduzierst den Fehler, um den Kunden selbst eine Lösung anzubieten.
- Als Schnittstelle zwischen den Kunden, der Entwicklung und dem Projektbereich entwickelst und pflegst Du ein Informationssystem, um Dir jederzeit einen Überblick über den Stand der Service-Requests zu verschaffen.
- Im Rahmen der Qualitätssicherung definierst und überwachst Du KPI's.
- Du koordinierst die Rufbereitschaft bei Service-Requests außerhalb der gängigen Bürozeiten.

### DAS BRINGST DU MIT:

- Eine abgeschlossene Ausbildung / ein abgeschlossenes Studium im technischen Bereich
- Berufserfahrung als IT-Service Manager oder im Bereich IT-Consulting bzw. -Betrieb
- Du bist mit dem ITIL-Framework vertraut und SLA's sind dir nicht fremd
- Technisches Verständnis sowie Verständnis von Kundenprojekten und Prozessmanagement
- Idealerweise Branchen Know-how (Output Management)
- Kommunikationsfähigkeit und Verhandlungsgeschick
- Du arbeitest gern eigeninitiativ und dienstleistungsorientiert
- Du magst Rätsellösung, bist kreativ und packst gerne selbst mit an

### DAS BIETEN WIR DIR:

						
Tolles Team	Home-Office	Flexible Arbeitszeiten	Team-Events	Keine Kleiderordnung	Gestaltungsfreiheit	Weiterbildung
						
Work-Life-Balance	Zusätzliche Urlaubstage	Nagelneues Büro	Coworking Spaces	Unbefristeter Arbeitsvertrag	Feel-Good-Manager	Weitere Benefits

Wir freuen uns auf Deine aussagekräftige Bewerbung!