

IT Kundenbetreuung - First / Second Level Support (m/w/d)

Ab sofort suchen wir einen IT Kundenbetreuung - First / Second Level Support (m/w/d) für unseren Standort Hannover in Festanstellung.

Deine Rolle bei uns

In einem kleinen, sehr dynamischen Team unterstützt Du unsere Kunden beim Einsatz unserer Software im Unternehmen. Du gibst Kunden Hilfestellung bei der Einrichtung und Konfiguration, klärst technischen Fragen und betreust den Betrieb der Software. Mit der Aufnahme von Feature Requests und Softwarefehlern trägst Du zur kontinuierlichen Weiterentwicklung des Systems bei, und unterstützt damit sowohl den Sales als auch die Entwicklung. Entsprechende Skills vorausgesetzt, kannst Du bei Interesse auch tiefer in die Entwicklung einsteigen und direkt bei Erstellung von Konzepten und Spezifikationen unterstützen.

Unsere Intranet-Software "Drupal Wiki" (drupal-wiki.com) kommt seit über einem Jahrzehnt als etablierte Lösung im Bereich von Qualitäts- und Wissensmanagement in kleinen mittelständischen Unternehmen als auch in großen Konzernen zum Einsatz.

Deine Aufgaben

- Technische Unterstützung unserer Kunden, bei der Einrichtung und Konfiguration der Software.
- Beratung der Kunden per E-Mail, Telefon und Webinar bei der Softwarenutzung.
- Aufnahme und Qualifizierung von gemeldeten Fehlern in Zusammenarbeit mit dem Kunden und dem Entwicklerteam.
- Aufnahme von Kundenwünschen und Unterstützung bei der Weiterentwicklung des Systems.
- Erstellung und Pflege von Dokumentationen, Anleitungen und FAQ-Bereichen.
- Schulung und Unterstützung des Sales-Teams zur Verbesserung des Kundenservice.

Was Du mitbringst

- Erfahrungen im technischen Support, Kundenservice oder einer ähnlichen Rolle mit Kundenkontakt.
- Abgeschlossene Berufsausbildung im Bereich IT.
- Gute Kenntnisse von Unternehmens IT-Infrastruktur (z.B. Netzwerk, Firewall, Proxy, Active Directory, Entra ID).
- Erfahrungen im Bereich Web-Anwendungen (HTML, CSS, JavaScript), Linux, Scripting und Automatisierung sind von Vorteil.
- Hohe Problemlösungskompetenz und die Fähigkeit komplexe technische Informationen zu vermitteln.
- Eine selbstständige und strukturierte Arbeitsweise.

Bewerbung

Wir haben Dein Interesse geweckt? Dann würden wir uns freuen, Dich kennen zu lernen. Sende dafür einfach Deine Bewerbungsunterlagen an André Ulrich (andre.ulrich@kontextwork.de).