

Mitarbeiter im Helpdesk First-Level-Support ERP/POS (m/w/d)

Die dicomputer GmbH gehört zu den führenden Anbietern eigenentwickelter, innovativer Softwarelösungen für den Getränkehandel und unterstützt die Anwender bei der Auswahl, Implementierung, Integration sowie Support und Pflege modernster Informations-technologien. Das Umfeld ist geprägt durch eine offene Kommunikation, schnelle Prozesse und Entscheidungswege sowie durch langfristiges, nachhaltiges Wachstum.

Wir bieten dir viel Raum für deine innovativen Ideen in einem wachstumsstarken Umfeld mit neuesten Technologien und Produkten. Bei uns kannst du dich einbringen und etwas bewegen.

Als Mitarbeiter im Helpdesk bist du erster Ansprechpartner für Kundenanfragen rund um unsere Software oder auch zu technischen Fragen. Du unterstützt unsere Kunden via Telefon, E-Mail und PC-Aufschaltung und sorgst bei den Kunden für einen reibungslosen Betrieb unserer Software.

Das wird dein Job...

- Du analysierst Geschäftsvorfälle im Bereich Kundenbetreuung.
- Du bearbeitest Kundenanfragen per Telefon und Ticketsystem.
- Du stellst sicher, dass die Service-Fälle im Ticket-System vollständig dokumentiert und abgeschlossen werden.
- Du installierst Updates und Zusatzmodule per PC-Aufschaltung.
- Du begleitest die Service-Fälle beim Kunden von der Anfrage bis zur Problemlösung und stehst im direkten Austausch mit dem Kunden.
- Du gibst themenbezogene Anwender-Schulungen.
- Du unterstützt die Entwicklungsabteilung bei der Software-Qualitätssicherung und -Weiterentwicklung.
- Du trägst dazu bei, dass das Wissen zu Vorgehensweisen, Produkten und Dienstleistungen im Bereich Help Desk dokumentiert und ausgebaut wird.

Das wünschen wir uns...

- Du bringst eine abgeschlossene Berufsausbildung mit, idealerweise im IT-Bereich oder gleichwertige Kenntnisse und Fähigkeiten.
- Du verfügst über praktische Erfahrung im Umgang mit Help-Desk-Software und Fernsteuerung.
- Du besitzt Grundkenntnisse der gängigen Microsoft Betriebssysteme.
- Du hast eine ausgeprägte Kunden- und Serviceorientierung.
- Du kommunizierst gerne und bist kontaktstark, dein Auftreten ist sicher und freundlich.
- Du bist in der Lage komplexe Problemstellungen schnell zu erkennen und zu analysieren.

- Du verfügst über ein technisches Verständnis.
- Du verfügst über eine schnelle Auffassungsgabe, analytisches Denken sowie ein systemübergreifendes informationstechnisches Verständnis.
- Du arbeitest gerne im Team und hast eine hohe Lernbereitschaft.

Das spricht für dicomputer...

- Hohe Eigenverantwortung und kurze Entscheidungswege
- Viel Raum für Ideen und Spaß bei der Arbeit
- Flexible Arbeitszeiten und die Möglichkeit zu mobilem Arbeiten
- regelmäßige Team-Events
- Ein starkes Team, sowie freundliche Kollegen*innen die dich tatkräftig unterstützen
- Ein unbefristeter Arbeitsvertrag sowie weitere Benefits wie Bike-Leasing, monatliches Guthaben für den Einkauf im Getränkfachhandel
- Ein innovatives Softwareunternehmen mit 20.000 Anwender*innen und dem Anspruch weiterhin marktführend in der Branche zu sein.

Du passt zu uns, wenn folgende Werte für dich wichtig sind:

- Zusammenarbeit
- Verlässlichkeit
- Fachwissen und Kompetenz
- Vertrauen und Ehrlichkeit
- Innovation und Flexibilität
- Erfolgserlebnisse

Wenn dich der Job und unser Team anspricht, bewirb dich und schicke uns deine Bewerbung per E-Mail an bewerbung@dicomputer.de.