



# IT-KUNDENBETREUER - FIRST-LEVEL-SUPPORTER (m/w/d)

Bist Du ein Vorwärtsgänger, der sich Herausforderungen verantwortungsbewusst stellt und möchtest Du einen Berufseinstieg oder einen Tapetenwechsel im Bereich der IT-Kundenbetreuung? Dann sollten wir uns kennenlernen.

Innerhalb von 3 Monaten machen wir dich fit für Deine zukünftigen Aufgaben. Du fungierst dabei als erster Ansprechpartner bei Service-Anfragen unserer Kunden per Ticketsystem, Telefon oder E-Mail und unterstützt sie bei Fragen zu unserer mobilen Datenerfassung. Darüber hinaus zählt auch das Analysieren und Beheben von Programm- oder Systemfehlern durch Updates oder Konfigurationseinstellungen zu Deinen Aufgaben. Du arbeitest eng mit unseren Fachbereichen zusammen (Second-Level-Support und Entwicklung) und unterstützt unsere Kunden bei der Installation, Konfiguration und der Verwaltung von mobilen Endgeräten (Scanner & Tablets).

## DEINE EINARBEITUNG UMFASST:

Nach einer intensiven Einarbeitung wirst Du zunächst unsere projektverantwortlichen Mitarbeiter bei der Durchführung der Digitalisierungsprojekte im Bereich Lagerlogistik unterstützen. Deine Aufgaben umfassen dabei die technische Installation und das Customizing, also das Einstellen der MDE Lösung zur Abbildung der Kundenanforderung. Diese Tätigkeiten erfolgen zum größten Teil remote aus dem Büro oder dem Home-Office.

Daneben gehören auch die Aufnahme und Analyse der Lagerprozesse der Kunden, die Anwenderschulung sowie die telefonische Kundenbetreuung zu Deinen Aufgaben. Sobald Du das erforderliche Maß an Know-how und Erfahrung aufgebaut hast, wirst Du eigenverantwortlich MDE-Projekte leiten.

## DEINE EINARBEITUNG UMFASST:

- Einen Paten, der Dir für die Einarbeitung zur Seite steht
- Eine umfassende Einarbeitung in die erforderlichen Systeme
- Ausführliche Produktschulungen
- Gemeinsames Training on the job
- Durchführen von Supporttätigkeiten innerhalb des Teams

## DEINE TÄTIGKEIT:

- Du hilfst unseren Kunden per Telefon, E-Mail und Fernwartung
- Du unterstützt unsere Kunden bei der Bedienung unserer mobilen Software-Lösung und bei technischen Problemen
- Du nimmst die Supportanfragen auf und erfasst diese in unserem Ticketsystem
- Du klassifizierst die Supportanfragen und führst eine Fehleranalyse sowie die Problemlösung durch oder übergibst an den Second-Level-Support

## DAS WÜNSCHEN WIR UNS:

- Du hast ein gutes technisches Verständnis und bist in der Lage, knifflige Sachverhalte zu erkennen
- Du hast Freude am Kontakt mit Kunden und keine Angst vorm Telefonieren
- Du bist in der Lage Dich sowohl mündlich als auch schriftlich sehr gut auf Deutsch auszudrücken

## DEINE BEWERBUNG:

Wenn Du Interesse hast, in einem modernen und innovativen Unternehmen mitzuwirken, freuen wir uns darauf, Dich kennenzulernen. Richte bitte Deine vollständigen Bewerbungsunterlagen per E-Mail an:

**IAS Software** Ansprechpartner: Roman Riga  
Alfred-Nobel-Allee 41 | 66793 Saarwellingen  
E-Mail: [jobs@ias-software.de](mailto:jobs@ias-software.de) | Telefon: 0 68 38 – 97 94 970  
[www.ias-software.de](http://www.ias-software.de)

## DAS BIETEN WIR DIR:

- Ein freundschaftliches Arbeitsklima
- Fundierte Einarbeitung durch ein erfahrenes Kollegenteam sowie durch gezielte Produktschulungen
- Ein Team, in dem es Spaß macht zu arbeiten
- Eine moderne Arbeitsumgebung und neueste technische Ausstattung
- Ein unbefristeter Arbeitsvertrag
- Flexible Arbeitszeiten: Starte um 7:00 oder erst um 9:00 Uhr, leg eine halbe Stunde Mittagspause ein oder gönne Dir zwei Stunden. Bei uns geht das. Und wenn Du eine Stunde früher gehen möchtest, dann mach morgen einfach eine mehr.
- Flache Hierarchien, Duz-Kultur, gegenseitige Wertschätzung, kurze Kommunikations- und Entscheidungswege
- Homeoffice-Möglichkeit
- Überstundenausgleich als Freizeitausgleich oder Bezahlung mit Zuschlag
- Jährliche Mitarbeitergespräche, um Ziele und Maßnahmen zur Weiterentwicklung zu definieren
- Möglichkeit zur Fach- und Führungskarriere
- Regelmäßige interne und externe Weiterbildungsmöglichkeiten
- Arbeitgebergeförderte betriebliche Altersvorsorge
- Parkplätze direkt am Büro, Firmenfahrrad, Mitarbeitergetränke, gemeinsame After-Work-Grilltage, Teamevents sowie unsere Sommer- und Weihnachtsfeier