



Mitarbeiter:in Service & Support (m/w/d)

Festanstellung in Vollzeit

Die inhabergeführte merkarion GmbH setzt neue Maßstäbe im Bereich der Digitalisierung von Arbeitsprozessen. Ihre Software-Lösung ProfitSystem verbindet die Vorteile einer Standard-Software mit umfassenden Möglichkeiten zur Individualisierung. Bereits 70 Kunden aus unterschiedlichen Branchen haben ProfitSystem erfolgreich im Einsatz und sorgen für spannende und vielfältige Aufgaben in einem Zukunftsfeld.

Die stetig positive Wachstumsrate des Unternehmens erfordert eine Unterstützung unseres Teams. Wenn Du Freude am Umgang mit Menschen hast und gern komplexe Kundenanfragen löst, werde Teil unseres Teams.

Deine Aufgaben

- ✓ Technischer und fachlicher Support der merkarion-Produkte
- ✓ Recherchieren und Erkennen von Lösungen für Software- und Hardware-Probleme
- ✓ Gezieltes Befragen von Kunden zur Ursachenerfassung
- ✓ Verfolgen der Vorgänge bis zur Lösung innerhalb vereinbarter Fristen
- ✓ Kunden am Telefon, per E-Mail oder im Chat Hilfestellung zur Selbsthilfe bieten
- ✓ Weiterleitung komplexer Anfragen an interne Fachabteilungen
- ✓ Pflege und Nutzung der merkarion-Wiki
- ✓ Priorisieren und Verwalten paralleler Vorgänge

Was Du für die Position mitbringst

- ✓ Berufserfahrung als Technischer Supportmitarbeiter, Desktop-Supporttechniker, IT-Techniker, IT-Helpdesk oder in einer ähnlichen Funktion von Vorteil
- ✓ Praktische Erfahrung mit Windows/Android/iOS-Umfeldern
- ✓ Erfahrung im Umgang mit relationalen Datenbanken, wie SQL-Server oder PostgreSQL von Vorteil
- ✓ Exzellente Problemlösungs- und Kommunikationsfähigkeiten
- ✓ Hohe Lernbereitschaft (auch für Kundenprozesse)
- ✓ Eine zielgerichtete und präzise Arbeitsweise
- ✓ Gute Deutsch- und Englischkenntnisse
- ✓ Freude am Arbeiten in einem motivierten Team

Was wir Dir bieten

- ✓ Eine unbefristete Festanstellung in Vollzeit
- ✓ Ein attraktives Gehalt
- ✓ Interessante, herausfordernde Tätigkeiten
- ✓ Intensive Einarbeitungsphase
- ✓ Stetige Weiterentwicklung
- ✓ Flache Hierarchien und Teamgeist
- ✓ Unternehmerische Vielfalt und spannende Kunden

Zusätzliche Benefits

- ✓ Home-Office Möglichkeiten
- ✓ Gute Anbindung am IT-Standort Phoenix-West
- ✓ Kostenfreie Getränke und Kaffee-Flat
- ✓ Schreibtische mit Sitz- und Stehfunktion
- ✓ Flexibles Arbeitszeitenmodell
- ✓ Büro-Laufbänder
- ✓ Dienstfahrzeug oder E-Fahrrad

Bist Du interessiert?

Dann sende Deine aussagekräftige Bewerbung - mit Angabe zu Eintrittsdatum und Gehaltsvorstellung - an jobs@merkarion.de.

Bei Fragen steht Frau Soledad Gonzalez unter der **0231/16779-0** als Ansprechpartnerin zur Verfügung.