

Die Gesellschafter der ConFexx GmbH haben sich seit 1995 als zuverlässiger Partner vieler namhafter Unternehmen bei der Entwicklung, Einführung und Betreuung von IT-Systemen am Markt etabliert. Im Sinne eines umfassenden Ansatzes unterstützen wir unsere Kunden beginnend bei der Prozessberatung über die Implementierung bis hin zur Übernahme der Betriebsverantwortung. Unsere Maxime ist, unseren Kunden ein zuverlässiger und wertvoller Partner zu sein. Als solides aufstrebendes Beratungshaus überzeugen wir mit hoch motivierten, schlagkräftigen Teams. Für uns ist wichtig, dass wir auf Augenhöhe mit unserem Kunden arbeiten. Innerbetrieblich leben wir aktiv den Teamgedanken. Das heißt füreinander da sein, in allen Situationen mit einer hohen gegenseitigen Wertschätzung. Und die schönen Seiten im Leben sollen neben der Arbeit auch nicht zu kurz kommen. Aber lassen Sie sich von unserem Spirit überraschen.

3rd Level Support Mitarbeiter (w/m/d) gesucht

Mit der Kernkompetenz in den Bereichen Betriebssysteme, Netzwerkprotokolle und Client/Server-Architekturen arbeiten Sie im Umfeld qualitativ hochwertiger Softwarelösungen in den Bereichen Desktop Virtualisierung und Cloud Computing. Als Supportmanager der Confexx arbeiten Sie für einen hardwareunabhängigen Lösungsanbieter, der bereits seit vielen Jahren erfolgreich mit etablierten Thin-Client-Herstellern und Technologiepartnern zusammenarbeitet und unterstützen uns in folgenden Bereichen:

Ihre Aufgaben:

- Sie bilden die Schnittstelle zwischen den Kunden, dem internen Support als auch der Softwareentwicklung, des technischen Vertriebs und des Produktmanagements des Herstellers.
- Sie unterstützen die Koordination des Supportprozesses von unseren Partnern, Direktkunden, dem Hersteller und dessen Kunden.
- Sie arbeiten nach definierten Arbeitsabläufen und dokumentieren sämtliche Supportfälle im Tickettool.
- Sie unterstützen den Hersteller im Eskalationsmanagement.
- Sie analysieren die technischen Anforderungen unserer Kunden und erarbeiten Lösungen in Zusammenarbeit mit den unterschiedlichen Abteilungen des Herstellers
- Sie analysieren und bearbeiten technische Störungen, reproduzieren Fehlersituationen und erarbeiten Workarounds
- Sie wirken aktiv beim Aufbau unserer Wissensdatenbank und bei der kontinuierlichen Optimierung unserer Supportprozesse mit
- Im Rahmen der Qualitätssicherung testen Sie Release Kandidaten des Herstellers in einer definierten Infrastruktur und dokumentieren die Ergebnisse
- Sie unterstützen in der Bearbeitung von Ausschreibungen und Projekten
- Zukünftige Themen sind die Qualifizierung nationaler und internationaler Kunden der Confexx sowie des Herstellers der Software durch die Durchführung von Schulungen und Workshops. Sowie das Testen und Qualifizieren der Produkte des Herstellers bei nationalen und internationalen Kunden vor Ort

Ihr Profil:

- Praktische Erfahrungen aus Support bzw. Administration von Enterprise Systemumgebungen sind unumgänglich
- Erfahrungen im Test von Soft- und Hardwareprodukten
- Abgeschlossenes Studium der Informatik, Wirtschaftsinformatik oder Ausbildung zum Fachinformatiker (m/w) oder vergleichbare praktische Erfahrung
- Gute Kenntnisse in den Bereichen Netzwerke, Protokolle, Peripheriegeräte und Security
- Erfahrungen mit den VDI- Lösungen der Hersteller Citrix, VMware und Microsoft
- Sehr gute Englischkenntnisse in Wort und Schrift
- Ausgeprägte Kommunikationsfähigkeit, Dienstleistungs- und Kundenorientierung
- Reisebereitschaft (10 bis 20% der Aufgaben sind bei Kunden vor Ort)
- ITIL Zertifizierung ist von Vorteil

Wir bieten Ihnen eine Herausforderung mit anspruchsvollen Aufgaben. Wir pflegen eine gute und langfristige Partnerschaft mit unseren Kunden und wünschen uns eine langfristige Zusammenarbeit mit Ihnen. Eine fundierte Einarbeitung und entsprechende Produktschulungen werden von unserer Seite durchgeführt. Haben wir Ihr Interesse geweckt? Dann senden Sie uns Ihre Bewerbung mit der Angabe Ihrer Verfügbarkeit sowie Ihren Gehaltsvorstellungen bevorzugt per E-Mail an yagmur.karaca@confexx.de.