

(Fach-) Informatiker im IT Helpdesk (w/m)

1st & 2nd Level Support



Die PiSA sales GmbH mit Sitz in **Berlin** ist **seit über 28 Jahren** Anbieter hochwertiger IT-Lösungen für die Industrie. Wir sind ein inhabergeführtes Unternehmen, das in der Beratung und **Entwicklung von CRM-Softwarelösungen** tätig ist. Das PiSA sales CRM wird von namhaften Unternehmen weltweit in den Bereichen Marketing, Vertrieb und Service eingesetzt.

Für unsere Kunden bist Du Ansprechpartner im Bereich des **1st- und 2nd-Level-Supports**. Dein Aufgabenfeld umfasst die Beantwortung einfacher **Anwenderfragen zum PiSA sales CRM**, bis hin zur Aufnahme, Analyse, Qualifizierung und **Lösung von technischen Service-Calls, die die PiSA sales-Softwareapplikationen unserer Kunden betreffen**. Dein Ziel ist, ergebnisorientiert, selbstständig bzw. fallbezogen in Zusammenarbeit mit der Projektierungs- oder Entwicklungs-Abteilung Lösungen zu erarbeiten. Du bildest nach Innen das **Verbindungsglied zwischen unserem Customer Service und den internen technischen Abteilungen** und verantwortest nach Außen die termingerechte Bereitstellung von Problemlösungen.

Deine Aufgaben

- Entgegennahme von Anfragen, Problemen und Anregungen (per E-Mail oder telefonisch) von PiSA sales CRM-Anwendern (1st-Level-Support)
- Gemeinsame Erarbeitung von Problemlösungen mit dem Kunden
- Kategorisierung und Priorisierung der Anfragen / Incidents sowie Erstellung von Tickets
- Analyse und eigenständiges Bugfixing, Java-Kenntnisse werden benötigt (2nd-Level-Support)
- Fachliche und technische Beratung
- Unterstützung der kundenseitigen Administratoren bei der Wartung der Software
- Dokumentation der Vorgänge in unserem Ticketsystem

Dein Profil

- Ausbildung zum Fachinformatiker, Informatikstudium oder eine vergleichbare Aus- / Weiterbildung im IT-Umfeld und bereits erste Supporterfahrung
- Spaß an der kooperativen Arbeit in einem engagierten Team
- Kommunikationsstärke und ausgeprägte Dienstleistungsmentalität
- **Kenntnisse in der Java-Programmierung sind Voraussetzung**, Kenntnisse der Eclipse-Suite (o.ä.) sind wünschenswert
- Datenbank-Kenntnisse (Oracle und/oder MS-SQL)
- **Sehr gute Deutschkenntnisse**, gute Englischkenntnisse in Wort und Schrift

Was Dich erwartet

Ein offenes und freundliches Team sowie:



Flexible Arbeitszeiten

Unsere Arbeitszeiten bieten Dir ausreichend Flexibilität für Deine persönliche Work-Life-Balance.



Gut versorgt

Wir versorgen unsere Mitarbeiter mit kostenlosem Kaffee, Wasser, Tee und Saft sowie frischem Bio-Obst.



Bestens erreichbar

Unser Büro ist bestens an die BVG (Bus & Bahn) angebunden und auch mit dem Auto sehr gut zu erreichen.



Familie und Beruf

PiSA sales lebt seit Firmengründung eine partnerschaftliche und familienfreundliche Unternehmenskultur.



PiSA sales on Tour

Einmal im Jahr gehen wir gemeinsam von Freitag bis Sonntag auf Europareise.

Interesse geweckt?

Wenn Du Dich und Deine Fähigkeiten in der beschriebenen Aufgabe wiederfindest, freuen wir uns darauf, Dich kennenzulernen! Schicke Deine Bewerbungsunterlagen an: jobs@pisasales.de

Dein Ansprechpartner ist Herr Dirk Kosellek. Bei Fragen erreichst Du ihn unter 030 810 700-86.

Mehr Infos unter

<http://www.pisasales.de/>

