

Applikations-SupporterIn

Verantwortung

Der Applikations-Supporter ist verantwortlich für die selbständige Bearbeitung von Support-Anfragen von Endkunden in den Bereichen OpaccOne, Finanzpakete, Microsoft Office und Systemtechnik

Anforderungen

Um diese Aufgabe erfolgreich zu bewältigen, sind die folgenden Voraussetzungen zu erfüllen:

- **Ausbildung:** abgeschlossene Informatik- oder Mediamatikerlehre oder kaufmännische Ausbildung
- **Praxis:** Praktische Erfahrung mit kommerziellen Software-Anwendungen, Erfahrung im Support
- **Alter:** 20 bis 35 Jahre
- **Softskills:** klare und kundenorientierte Kommunikation, teamfähig, selbständig, problemlösungsorientiert
- **Übriges:** ERP-Erfahrung und SQL-Erfahrung von Vorteil

Aufgaben

Nach einer intensiven Einführungsphase übernehmen Sie die folgenden Aufgaben:

- Selbständige Bearbeitung von Support-Anfragen von Endkunden (First Level und Second Level Support) sowie von Opacc MitarbeiterInnen aus anderen Abteilungen für die von OpaccOne unterstützten Bereiche (OpaccOne, Finanzpakete, MS-Office, Systemtechnik).
 - Abklärung der Problemstellung mit dem Kunden
 - Beschaffung weiterer Informationen
 - Ueberwachung der entgegengenommenen Calls bis zur Erledigung für den Kunden
 - Selbständige Eskalation im Bedarfsfall
- Zusammenarbeit mit Unterlieferanten inklusive Ueberwachung
- Mitarbeit bei
 - Unterhalt der Support-Knowledge-Datenbank
 - Test von neuen Software-Releases
 - Test von Update- und Upgradeprozeduren für neue Software-Releases
 - Durchführung von Test-Updates für Kunden
 - Kundens Schulungen im Bereich Systemadministration
 - Experte in einem oder mehreren Fachgebieten

Perspektiven

Als erfahrener Applikations-Supporter stehen Ihnen zahlreiche Entwicklungsmöglichkeiten offen. Dies sowohl innerhalb wie auch ausserhalb des Supports in Form von Führungs- oder Fachkarrieren.