

Wir von der rocom GmbH zählen uns zu den führenden Softwareanbietern für ganzheitliche IT-Lösungen im Kommunal- und Sozialwesen. Seit über 25 Jahren entwickeln wir im oberbayerischen Riedering komplexe Anwendungen für Städte, Kommunen und soziale Einrichtungen - deutschlandweit. Wir wünschen uns Neugierde auf den Job, technisches Verständnis und Freude am Umgang mit Menschen.

Zur Verstärkung unseres Teams in Riedering suchen wir zum nächsten möglichen Zeitpunkt einen Mitarbeiter im

First-Level-Support - IT (m/w/d)

Ihre Aufgaben

- Annahme und Bearbeitung von Telefon-Anfragen zu unseren Softwareprodukten
- Vergabe und Buchung von freien Service-Slots für unsere Produkt-Manager
- Lösung von First-Level Support Tickets anhand FAQ-Dokumentationen
- Unterstützung der Lösung durch Einsatz moderner KI
- Klärung von IT-Anfragen mittels Fernwartung (z.B. per Teamviewer)
- Dokumentation der Tätigkeiten im Ticketsystem
- Eröffnung von Tickets für den 2nd Level Support
- Erstellung und Aktualisierung von Kundenanfragen in Form von FAQs

Ihr Profil

- Idealerweise eine Ausbildung im IT-Umfeld, z.B. als Fachinformatiker (m/w/d), IT-System-Elektroniker (m/w/d), IT-Systemkaufmann/-frau (m/w/d) **oder** vergleichbare Berufserfahrung
- Gerne auch IT-Quereinsteiger (m/w/d) mit IT-Kenntnissen
- Gute IT-Kenntnisse sowie Kenntnisse im Bereich Microsoft Windows und MS Office
- Idealerweise Erfahrungen im IT-Kundensupport, einem User Helpdesk oder Servicedesk bzw. als IT-Service Mitarbeiter (m/w/d) oder als IT-Kundenbetreuer (m/w/d)
- Gute Deutschkenntnisse

Unser Angebot

- Mitarbeit in einem wachsenden und erfolgreichen Team mit langfristigen Perspektiven
- Intensive und professionelle Einarbeitung, die Dich optimal auf Deine Tätigkeit bei uns vorbereitet
- Rückhalt bei Problemlösungen durch ein starkes Team sowie ein hervorragendes Betriebsklima
- Umfangreiche Sozialleistungen (Kostenzuschuss Altersvorsorge, Pluxee-Gutscheine)
- Beste Bezahlung mit Prämienregelung und bis zu 14 Monatsgehältern
- Kostenlose Getränke, Obst und Tischtennis!

Bitte senden Sie Ihre aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen inkl. Gehaltsvorstellung und frühestem Eintrittstermin per E-Mail an jobs@rocom.de

