



Die Projektron GmbH entwickelt und vertreibt die webbasierte Projektmanagement-Software Projektron BCS. Für die Unterstützung unserer europaweit über 830 Kunden sowie die kontinuierliche Weiterentwicklung unserer Software sorgen mehr als 110 Mitarbeiter an fünf Standorten in Deutschland.

Mitarbeiter 2nd Level Support (m/w)

Ab sofort suchen wir für unseren Hauptsitz in Berlin einen Mitarbeiter in der Technischen Kundenbetreuung (m/w) in Vollzeit.

Ihre Aufgaben

Das Team der Technischen Kundenbetreuung betreut jährlich 13.000 technische Anfragen und Anpassungen über das in Projektron BCS integrierte Ticketsystem.

Gemeinsam sichten und klassifizieren Sie täglich die Tickets, prüfen die Machbarkeit und schätzen den Aufwand der Kundenanfragen.

Dabei bilden Sie eine wichtige Schnittstelle zwischen den Kunden, unseren Beratern und der Entwicklung. Sie kommunizieren zumeist mit den Key Usern der Kunden und übernehmen so den 2nd Level Support.

Mit dem erarbeiteten Expertenwissen zu Projektron BCS schreiben Sie XML-Dateien und nutzen den WebConfig-Editor, um die Anforderungen passgenau umzusetzen. Langfristig kann auch die Berichtserstellung mit BIRT ein Teil Ihres Aufgabenbereichs werden.

Außerdem gehört die Durchführung von remote Installationen für den Kunden sowie die Betreuung der Instanzen unseres automatisierten Hostings zu Ihren Tätigkeiten.

Ihr Profil

- Sehr gute bis gute Ausbildung im Bereich Informatik oder guter Hochschulabschluss
- Fundierte technische Kenntnisse der Bereiche:
 - SQL, Windows/Linux, XML
- Breitenwissen in und Interesse an IT-Themen
- Ruhiger und produktiver Umgang mit Kunden
- Selbständigkeit und Einsatzbereitschaft
- Sehr gute Deutschkenntnisse

Zusätzlich von Vorteil:

- Administratorerfahrung (z.B. Apache Tomcat)
- Kenntnisse in Java
- Gutes Englisch

Unser Angebot

- Mehrmaliger Preisträger von Great Place To Work
- Flache Hierarchien und kurze Entscheidungswege
- 30 Tage Urlaub und individuelle jährliche Weiterbildungen
- Moderne Büroräume und die schönsten Dachterrassen in Berlin-Mitte
- Teamevents wie Grillfeiern, Sommerfest und Weihnachtsfeier
- Vielfältige Gesundheitsmaßnahmen, z.B. Lauftrainings und Massagen