

Second / Third Level Support Engineer (all genders)



Jobbeschreibung

Die IT klemmt und die Kolleg:innen am Telefon wissen nicht weiter? Das ist dein Moment! Nimm die Herausforderung an und biete unseren Kunden lösungsorientierten Support.

Bedeutende Kunden überall auf der Welt und die Homebase in einer der schönsten Regionen Deutschlands? Die Sicherheit eines Großkonzerns und der Flair eines Start-ups? Spannende Aufstiegschancen und steile Lernkurve? Kriegst du alles bei uns! Für unser Cloud Technology Studio in Kaiserslautern suchen wir dich als Second / Third Level Support Engineer. Du durchdringst Probleme schnell und tüftelst gern an Lösungen. Mit Mittelmaß gibst du dich dabei nicht zufrieden. Erst wenn alles läuft und deine Kunden reibungslos weiterarbeiten können, bist du am Ziel. Dass dazu die 24/7-Erreichbarkeit deines Teams und gelegentliche Rufbereitschaft gehören, ist für dich selbstverständlich.

You are change:

- Löse Supportanfragen end-to-end: Schnell und zuverlässig – mit diesem Anspruch bearbeitest du Anfragen im Second- bzw. Third-Level-Support von ihrem Eingang im Ticketing-System bis zu ihrer finalen Lösung. Als Teil agiler Scrum- oder DevOps-Teams.
- Baue eine Wissensdatenbank auf: Manche Problemstellungen treten immer wieder auf. Damit du und dein Team auf Bewährtes zurückgreifen können, pflegst du das Ticketing-System und hältst die FAQs up-to-date. Weitere Dokumentationen? Schreibst du dank deines Fachwissens mit Links.
- Teamtag is calling! Im Homeoffice erzielst du die besten Ergebnisse? Fein für uns. Einmal in der Woche treffen wir uns aber alle im Pfälzer Office. Und sonst? Mit den Kunden arbeitest du remote zusammen. Dienstreisen sind also nur in Ausnahmefällen notwendig.
- Nimm deine Karriere in die Hand: Lust, ein eigenes Support-Team anzuleiten? Hier hast du die Chance – abhängig von deiner Qualifikation und Leistung. Du arbeitest dann eng mit den Support-Spezialist:innen zusammen, um Problemursachen zu verstehen und Lösungen voranzutreiben. Außerdem bist du der oder die erste Ansprechpartner:in für deine Kunden.

Hiermit kommst du bei uns an:

- Du hast ein Studium oder eine Ausbildung mit IT-Bezug abgeschlossen und erste Berufserfahrung.
- Der Software-Support und Ticketing-Systeme sind deine Welt. Du kennst dich auch mit ITIL aus? Noch besser!
- Du hast ein umfassendes Wissen über gängige Web- und Datenbanktechnologien wie Java, Node.js und SQL.
- Kommunikation ist deine Stärke: Du drückst dich in Deutsch und Englisch klar und souverän aus.

Kontakt:

Noch Fragen offen? Schreib deiner persönlichen Ansprechpartnerin Rieke unter rieke.bonstein@accenture.com.

Wir freuen uns auf dich!

**Wir suchen dich, um die Veränderung voranzutreiben.
You are change. Bewirb dich bei uns.**

#LetThereBeChange