



## MITARBEITER/-IN IT SUPPORT (M/W/D)

Eurocommand GmbH ist ein Unternehmen der Sicherheitsbranche und bietet integrierte Systemlösungen für Risiko- und Krisenmanagement sowie Führungsunterstützungssoftware für stationäre und mobile Einsatzleitungen vom Einsatz-leitwagen bis zum kompletten Führungsstab.

Wir suchen für unseren Standort in Hamburg zum nächstmöglichen Zeitpunkt eine/n engagierte/n und motivierte/n

### Mitarbeiter/-in IT-Support (m/w/d)

#### Schwerpunkte

- ✗ Annahme von Telefonaten unserer Kunden und Aufnahme von Störungsmeldungen in unserem Ticketsystem
- ✗ Klärung des Sachverhalts in enger Zusammenarbeit mit dem Kunden
- ✗ Analyse und Bearbeitung und Dokumentation eingehender Tickets (unter anderem Incidents in den von uns entwickelten Softwarelösungen)
- ✗ 1st und gegebenenfalls 2nd Level Support telefonisch und/oder per Fernwartungs-Software
- ✗ Eigenständige Behebung von Fehlern und Störungen - ggf. teamübergreifend
- ✗ Kundenbetreuung via Hotline und vor Ort bei technischen Fragestellungen hinsichtlich der Softwarelösungen
- ✗ Troubleshooting und Vorgangsbearbeitung im 2nd-Level-Bereich, beispielsweise bei der Software-Bedienung und Konfiguration
- ✗ Erstellung und Aktualisierung von Dokumentationen wie z.B. technische Dokumentationen, Handbüchern und Release Notes
- ✗ Kommunikation mit den Kunden zum aktuellen Stand mit dem Ziel einer langfristigen Kundenbindung

#### Ihr Profil

- ✗ Abgeschlossene Ausbildung im IT-Bereich und/oder Berufserfahrung in den beschriebenen Tätigkeiten
- ✗ Gute Kenntnisse in Microsoft Office, Netzwerktechnologien und -protokollen
- ✗ Freude an der telefonischen Kundenbetreuung
- ✗ Analytische Fähigkeiten sowie Teamplayer-Spirit
- ✗ Kommunikations- und Konfliktfähigkeit und eine ausgeprägte Servicementalität

- ✗ Gute Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift
- ✗ Hohe Reisebereitschaft
- ✗ Wünschenswert ist die aktive Mitgliedschaft in einer Hilfsorganisation, z.B. bei der Freiwilligen Feuerwehr, dem Technischen Hilfswerk oder einer anderen Einrichtung des Katastrophenschutzes
- ✗ Besonders wünschenswert sind langjährige Erfahrungen als Anwender/in und /oder Administrator /in unserer Software CommandX

#### Unser Angebot

- ✗ Ein gutes Betriebsklima in einem motivierten Team, Handlungsspielraum & Verantwortung
- ✗ Eine zielgerichtete Einarbeitung
- ✗ Betriebliche Altersvorsorge
- ✗ Ein unbefristeter Arbeitsvertrag
- ✗ Ein Dienstwagen, der auch zur privaten Nutzung zur Verfügung steht
- ✗ Flexible Arbeitszeiten durch Gleitzeitmodell sowie teilweise die Möglichkeit auf mobiles Arbeiten
- ✗ Sportliches Angebot
- ✗ Kostenlose Getränke im Office

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Dann freuen wir uns über die Zusendung Ihrer aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen per Mail an:

Eurocommand GmbH  
Schnackenburgallee 217-223 ■ 22525 Hamburg

mail: [backoffice@eurocommand.com](mailto:backoffice@eurocommand.com)  
Fon: 040 / 239 69 63 50

Mehr über die Eurocommand GmbH und unsere Produkte finden Sie auf:  
[www.eurocommand.com](http://www.eurocommand.com)

