

„Menschlich und authentisch so sind wir.
Wenn du ein Unternehmen mit flachen
Hierarchien und Freiraum für frische Ideen
suchst, bist du bei uns genau richtig.“



Seit mehr als 25 Jahren zählt Seithe & Partner zu den führenden Entwicklern von Kassensystemen, Softwarelösungen und mobilen Anwendungen für die Branchen Schuhe, Sport und Textil. Mit unserer Basis im Ruhrgebiet stehen wir für echte Maloche, klare Direktheit und eine weltoffene Unternehmenskultur. Unsere Kunden – von großen Filialisten bis zu kleinen und mittelständischen Betrieben – vertrauen uns, und wir vertrauen auf sie.

Zur Unterstützung unseres derzeit 7-köpfigen Teams suchen wir Dich als

1st Level-Supporter (m/w/d)

Quereinsteiger sind willkommen!

Du wirst Teil eines dynamischen Unternehmens, das ständig neue Branchenlösungen entwickelt und diese im 1st-Level-Support begleitet. Neben einem ergonomisch ausgestatteten Arbeitsplatz bieten wir nach einer qualifizierten Einarbeitung die Möglichkeit, tageweise im Homeoffice zu arbeiten.

Deine Aufgaben:

- **Annahme von IT-Anfragen:** Du bist verantwortlich für die erste Annahme von IT-bezogenen Anfragen (Telefon, E-Mail, Ticketsystem) unserer Kunden. Du sorgst dafür, dass alle relevanten Informationen zur effizienten Problemlösung erfasst werden. Dazu hast du dir fundiertes Wissen über unsere firmeneigenen Anwendungen angeeignet, um Basisprobleme zu lösen und Fragen schnell zu beantworten.
- **Erstanalyse und Problemlösung:** Du analysierst eingehende Anfragen und löst einfache und standardisierte Probleme eigenständig, ohne die Weiterleitung an den 2nd-Level. Dazu nutzt du effizient die dir zur Verfügung gestellten Tools.
- **Ticket-Erstellung und Dokumentation:** Du erstellst Tickets, beschreibst das Problem sowie die Lösung ausführlich und sorgst für eine präzise Dokumentation. Deine Berichte sind so detailliert, dass jeder im Team an der Lösung partizipieren kann.
- **Weiterleitung an den 2nd-Level:** Falls ein Problem nicht gelöst werden kann, leitest du das Ticket mit allen notwendigen Informationen an den 2nd-Level weiter. Deine Vorarbeit ermöglicht es den Kollegen, ohne weitere Rückfragen nahtlos anzuknüpfen.
- **Kommunikation:** Du informierst den Anfragenden laufend über den aktuellen Stand und bietest bei Bedarf Alternativen oder Lösungen für bekannte Probleme an. Du erkennst Schulungsbedarf bei Kundenanfragen und leitest ihn an den Vertrieb zur Angebotserstellung weiter.
- **Weiteres:** Du testest Hardware wie z. B. Kartenterminals, du hilfst bei Softwareupdates und führst Datenbankwartungen durch und passt Kassenbons an.

Deine fachlichen und sozialen Kompetenzen:

- Du bist immer freundlich, zuvorkommend und hilfsbereit – auch unter Druck.
- Du verstehst, dass der Anrufer meist kein IT-Spezialist ist und schnell Hilfe benötigt, vor allem bei kritischen Anwendungen in den Filialen.
- Eine klare, präzise Kommunikation ist dir wichtig.
- Du bist ein Teamplayer, der sein Wissen gerne mit anderen teilt und lösungsorientiert arbeitet.

Wünschenswert, aber keine Voraussetzung:

- Eine abgeschlossene IT-Berufsausbildung.
- Berufserfahrung im Telefonsupport.
- Erfahrungen mit Ticketsystemen.
- Gute Englischkenntnisse.

Das bieten wir dir:

- Einen top ausgestatteten, ergonomischen Arbeitsplatz in einer wunderschönen Umgebung direkt am Hafen in Bergkamen.
- Die Möglichkeit, nach einer gründlichen Einarbeitung, tageweise im Homeoffice zu arbeiten.
- Ein dynamisches und motiviertes Team, das sich auf deine Unterstützung freut
- Einen unbefristeten und sicheren Arbeitsplatz in einem erfahrenen und motivierten Umfeld
- Attraktives Gehalt inkl. Weihnachtsgeld
- Betriebliche Altersversorgung (bAV)
- Betriebliche Krankenversicherung (bKV) für viele private Zusatzleistungen

Die Stelle ist **zu sofort in Vollzeit** zu besetzen.

Wenn du Fragen zur ausgeschriebenen Stelle hast, steht dir Georg Hickmann gerne zur Verfügung:
Tel.: 02389 / 9270 - 0

Wir freuen uns auf deine Bewerbung! Bitte sende uns deine vollständigen Unterlagen inklusive Gehaltsvorstellungen und möglichem Eintrittstermin per E-Mail oder Post an:

Seithe & Partner GmbH & Co. KG

Georg E. Hickmann

Hafenweg 5a
59192 Bergkamen

hickmann@seithe-partner.de
www.seithe-partner.de