

IT-Support Mitarbeiter/in (m/w)

Wir suchen für unser Experten-Team ein engagiertes Mitglied zur Betreuung unserer Kunden im Bereich Hard- und Software

Wir machen dich in 3 Monaten **intensiver Einschulungsphase** zum Junior-Expert für unsere Anwendungen und Technologien. Danach lernst du „on the job“ gemeinsam mit unserem Entwicklerteam und unseren Kunden.

Dein **ausgeprägtes technisches Verständnis** macht es für dich leicht, dich in unsere Technologien und Prozesse einzuarbeiten. Du verstehst die Zusammenhänge von Hard- und Software und freust dich darauf, dich im Bereich der Abfallwirtschaft einzuarbeiten.

Du bist für unsere Kunden der erste Ansprechpartner und stehst ihnen mit Rat und Tat zur Seite. Du bist **kontaktfreudig** und verfügst über eine **solide Gesprächskultur**, um Telefonate und Schriftverkehr mit Kunden aus unterschiedlichen technischen Bereichen zu führen. Bei eingehenden Anfragen bist du aufmerksam, denkst einen Schritt voraus und beschaffst dir selbständig alle Informationen, die zur Lösung eines Problems benötigt werden. Dabei stehst du in ständigem Kontakt mit unseren Kunden und unserem Entwicklerteam.

Wir legen Wert auf eine **genaue und konzentrierte Arbeitsweise, freundliche und hilfsbereite Kommunikation und ein solides technisches Grundverständnis**. Wenn du das mitbringst, unterstützen wir dich dabei, nicht nur „einen Job“ zu machen.

Du wirst Teil eines großartigen Teams, das herausragende Produkte entwickelt und neue Maßstäbe in der Branche setzt. Du erntest das Lob unserer Kunden und wirst zum Aushängeschild unseres Unternehmens. Du beeinflusst die Abfallwirtschaft mit High-Tech-Lösungen und du hast auch in Krisenzeiten einen sicheren und wertvollen Arbeitsplatz.

Es ist nicht nur ein Job.

Es ist eine verantwortungsvolle Aufgabe von großer Bedeutung.

Werde eine Teil davon und revolutioniere die Entsorgungslogistik gemeinsam mit uns.

Wir freuen uns dich kennen zu lernen!

infeo GmbH
Florian Reischer
florian.reischer@infeo.at
+43699 1728 7932

Wir sind Experten

für Abfallwirtschaft
und Winterdienst.



Detallierte Stellenbeschreibung

Damit du dir von deinem neuen Traumjob vorab ein detailliertes Bild machen kannst, haben wir einige Aufgaben und Beispiele aus deinem zukünftigen beruflichen Alltag zusammengestellt.

Daily

Dein Tag beginnt in der Regel mit unserem Daily-Meeting. Hier werden aktuelle Projekte und Herausforderungen im Team besprochen. Wir verteilen Aufgaben, berichten von Terminen oder wichtigen Ereignissen, diskutieren Fragen von Kolleginnen und Kollegen und planen die Tickets für den Tag. Du kannst dich von Anfang an einbringen und Fragen an unsere Experten stellen, um ständig dazu zu lernen. Das Daily dauert meistens zwischen 15 und 30 Minuten.

Ticket-System

Nach dem Daily hast du vermutlich neue Aufgaben oder Lösungsansätze, um bestehende Tickets zu bearbeiten und abzuschließen. Du behältst deine Aufgaben über unser „planio“ Ticketsystem im Auge und kannst Prioritäten setzen, die Vorgehensweise zur Lösung von Aufgaben protokollieren und Tickets abschließen, die du erledigt hast. Mit Hilfe unseres Ticketsystems verteilen wir Aufgaben, dokumentieren die Entwicklung unserer Software und erfassen auch unsere Arbeitszeit für den Kunden und unsere Personalverwaltung. Jede deiner Tätigkeiten wird im planio erfasst und mit verschiedenen Eigenschaften gebucht (z.B. ob eine Leistung extra verrechnet werden kann oder ob du Kontakt mit dem Kunden hattest). Diese Angaben helfen uns in regelmäßigen Auswertungen unsere Arbeitsweise zu analysieren und zu optimieren.

Support-Line

Unsere Support-Line ist in der Regel von 7 – 16 Uhr besetzt und kann auf verschiedenen Kanälen erreicht werden. Kunden aus der Verwaltung melden sich meist telefonisch oder per E-Mail, Fahrer und Kunden-Mitarbeiter im Außendienst oft auch per WhatsApp. Über die Support-Line erreichen uns Anfragen zur Bedienung der Software, Fehlermeldungen, Fragen zu Funktionen oder Hilferufe im Rahmen von Projekten, bei denen wir unsere Kunden tatkräftig unterstützen. Eine deiner Stärken ist deine verständnisvolle und aufmerksam freundliche Gesprächskultur mit unseren Anwendern. Sie fühlen sich durch deine telefonische Betreuung in Kombination mit unseren Remote-Tools (TeamViewer, MS Teams...) bestens betreut und vertrauen auf deine Kompetenzen. Du verbringst den Großteil deines Tages damit mit Kunden Lösungen zu erarbeiten oder Fehler in der Software zu finden und bei der Behebung gemeinsam mit den Entwicklern mit zu helfen.

Wir sind Experten

für Abfallwirtschaft
und Winterdienst.



Projektbetreuung

Während in großen Projekten ein eigens ausgebildeter Projektmitarbeiter mit dem Kunden komplexe Planungsmodelle und Logistiksysteme entwickelt, kannst du mit deiner Praxiserfahrung in unseren Anwendungen gewisse Vorarbeiten leisten, um die Kollegen zu unterstützen. Beispielsweise kannst du Excel-Dateien aufbereiten, so dass sie einfach und fehlerfrei importiert werden können. Du erfasst Datensätze im ERP-System oder bearbeitest Daten in unserer Software auf. Du bist dabei sehr genau und achtest auf eine effiziente und korrekte Arbeitsweise, damit die Projekte reibungslos und erfolgreich umgesetzt werden können.

Software-Tests

Wenn es „draußen“ etwas ruhiger ist, hast du auch Zeit, um dich internen Projekten zu widmen. Unsere Entwickler arbeiten jede Woche an einer neuen Version für unsere Software. Dabei werden Fehler behoben, neue Funktionen programmiert und Anpassungen an Schnittstellen oder auch mal völlig neue Softwaremodule entwickelt. Du bist das Bindeglied zwischen Entwicklung und Kunde und lernst mit der Zeit die Arbeitsweise beider Seiten kennen. Die Anforderungen unserer Kunden sind dir bekannt und du kannst im Rahmen von Software-Tests die neu programmierten oder angepassten Funktionen unserer Entwickler prüfen. Dabei bist du äußerst genau und prüfst auch die „unwahrscheinlichen“ Fälle und findest kreative Wege, um ungewünschte Fehlersituationen zu erzeugen. Ist eine Produktversion ausreichend getestet worden, wird das Update ausgerollt und du hast dann die Aufgabe unsere Kunden über Änderungen zu informieren. Manchmal machen wir das über ein Infomail, über einen Newsletter oder wir aktualisieren einfach nur das Online-Handbuch, dass dein ständiger Begleiter sein wird, wenn es um die Betreuung unserer Anwender geht.

Dein Arbeitsplatz

Du teilst dir den Raum mit einem weiteren Mitarbeiter und hast genug Platz, um dich auszubreiten. Bei der Gestaltung deines Arbeitsumfelds hast du freie Hand. Du sollst dich wohlfühlen und effizient arbeiten können. Dabei unterstützen wir dich auch mit entsprechender Büroausstattung und IT-Infrastruktur.

Da du mit vielen verschiedenen Hard- und Softwareprodukten arbeitest verfügst du über einen großen Arbeitsplatz mit einer leistungsstarken IT-Infrastruktur. Mehrere PC-Systeme für verschiedene Anwendungsfälle stehen dir zur Verfügung. Hardware-Boards sind mit unserem Referenzgeräten bestückt und werden von dir im Rahmen der Support-Cases und Software-Tests verwendet.

Wann immer du Pausen machst hast du die Möglichkeit frisches Obst, was Süßes, Kaffee, Tee oder Säfte all-inclusive zu konsumieren. In unserer Küche stehen dir außerdem sämtliche Möglichkeiten für ein ausgedehntes Mittagessen zur Verfügung. (Kühlschrank, Tiefkühler, Backofen, Mikrowelle, Herd, Wasserkocher, Kaffeemaschine) Einmal im Monat gibt's auch ein „Chef“-Menü bei dem du vielleicht auch mal neue kulinarische Pfade beschreiten kannst.

Wir sind Experten

für Abfallwirtschaft
und Winterdienst.



Dein Weg zu uns

Die meisten unserer Mitarbeiter haben einen kurzen Arbeitsweg und kommen aus der Region Feldkirch. Wir nehmen das Fahrrad oder fahren mit öffentlichen Verkehrsmitteln. Weil uns die umweltbewusste Mobilität ein wichtiges Anliegen ist erhält jeder Mitarbeiter eine kostenlose Jahreskarte von vmobil. Damit fährst du gratis das ganze Jahr mit Bus und Bahn, in ganz Vorarlberg und bis in die nächste Station hinter der Grenze (Lindau, Buchs, St.Margrethen, St.Anton)

Bist du bereit mit vollem Engagement eine neue Herausforderung anzunehmen, dich kreativ zu entfalten und dein Allerbestes zu geben, um unsere Kunden zu überzeugen?

Dann melde dich jetzt mit einer ausgefallenen, interessanten und cleveren Bewerbung bei uns, denn wir erwarten mehr als nur den Durchschnitt! Dafür bieten wir dir auch einen hochwertigen Arbeitsplatz!

Bis bald!

Dein Team von infeo

Wir sind Experten

für Abfallwirtschaft
und Winterdienst.

