

## Mitarbeiter IT-Hotline (m/w/d)

 Berlin  sofort  Festanstellung  Voll-/ Teilzeit

System.de ist als Berliner IT-Traditionsunternehmen für Qualität bekannt und zentraler Ansprechpartner, wenn es um **Netzwerkmanagement**, **Classified Managed Services** und **Systemintegration** neuer Technologien geht. Wir bedienen dabei auch anspruchsvolle Kunden mit erhöhtem Sicherheitsbedarf. Bei uns sprechen sowohl DAX Konzerne, als auch mittelständische Unternehmen und Behörden direkt mit ihrem Experten. Wir arbeiten agil, interdisziplinär und fachlich hoch spezialisiert, damit unsere Kunden Ihre Geschäfte zukunftsorientiert und sicher führen können.

### Deine Aufgaben:

- Du bist Teil unseres Hotline Teams und bearbeitest eingehende Anrufe oder Emails von Endkunden.
- Anrufe nimmst Du freundlich entgegen und gehst kompetent auf die Anliegen Deines Anrufers ein.
- Probleme löst Du direkt oder koordinierst bei komplexen Themen die Entstörung durch den 2nd Level Support.
- Anfragen erfasst Du in einem Ticket-System und arbeitest an der Pflege einer Wissensdatenbank mit.
- Erfasste Tickets wertest Du aus und bemühst Dich um die Optimierung unserer Prozesse und Tools.

### Deine Qualifikationen:

- Du besitzt eine abgeschlossene Ausbildung oder eine für die Position vergleichbare Berufserfahrung.
- Kundenorientierung sowie Freude am telefonischen Kontakt mit Menschen liegen Dir.
- Du verfügst bereits über Erfahrungen im Benutzersupport oder der Arbeit in einer Hotline.
- Als optimaler Kandidat hast Du erste IT- oder Netzwerkkennnisse, die Du bei uns ausbauen möchtest.
- Teamgeist sowie eine lösungsorientierte Arbeitsweise gehören zu Deinem Handwerkszeug.
- Hohe Einsatz- und Lernbereitschaft sowie sehr gute Deutschkenntnisse runden Dein Profil ab.

### Unser Angebot:

- Arbeit in kleinen, professionellen Teams in einem sehr gut etablierten und kerngesunden Unternehmen
- Viel Spaß bei der Arbeit, den gemeinsamen Aktivitäten und dem bezuschussten Sportangebot
- Abwechslungsreiches Tätigkeitsfeld und vielfältige technische und persönliche Entwicklungsmöglichkeiten
- Fachliche Aus- und Weiterbildung in unserer NetAcademy inkl. Hersteller-Zertifizierung
- Offene, smarte und innovative Teamatmosphäre in einem einmaligen Arbeitsumfeld
- Perfekte Erreichbarkeit unserer Büros in Charlottenburg über U-Ernst-Reuter-Platz und S-Savignyplatz
- Attraktives Gehaltspackage, Sozialleistungen sowie flexible Arbeitszeitmodelle

### Bewirb Dich jetzt!

system.de – System & Project GmbH  
Knesebeckstraße 96  
10623 Berlin

Tel: [+49 30 315 966 0](tel:+49303159660)  
Mail: [jobs@system.de](mailto:jobs@system.de)  
Web: [www.system.de](http://www.system.de)