



Technischer Support / ServiceDesk-Spezialist (m/w) mehrsprachig (D/E/F)

Standort: München

KRATZER AUTOMATION ist ein innovatives Software-Unternehmen für industrielle und prozessnahe Anwendungen. Unsere Software-Lösungen sorgen für optimierte und transparente Prozesse bei unseren anspruchsvollen, internationalen Kunden aus der Automobilindustrie, Fertigung und Logistik. KRATZER AUTOMATION beschäftigt über 200 Mitarbeiter an den Standorten München, Stuttgart, Wolfsburg und engagiert sich international mit eigenen Gesellschaften in Frankreich, Großbritannien, Tschechien, Österreich und China. Im Geschäftsjahr 2010 wurde ein Umsatz von über 40 Millionen Euro erwirtschaftet.

Im Geschäftsfeld **Logistics Automation** liefert KRATZER AUTOMATION mit cadisTRANSPORT TMS ein Transport Management System zur Optimierung der Planung, Durchführung und Analyse aller operativen Arbeitsprozesse im Frachtgütertransport sowie dem Kurier- und Paketdienst. Wir sind damit heute unter den Top 5 der Gesamtsystemanbieter für Transport Management Systeme, Mobilsysteme und Serviceleistungen in Europa.

Unsere ServiceDesk-Spezialisten stehen den Kunden im First-Level Support bei Fragen zu unserer Softwarelösung cadisTRANSPORT zur Seite. Sie nehmen Kundenanfragen per E-Mail und am Telefon in Deutsch, Französisch und Englisch entgegen und versuchen, eine erste Lösung der Probleme zu finden. Unser ServiceDesk-Team in Unterschleißheim arbeitet im Schichtbetrieb.

Ihre Aufgaben:

Durch Ihr sympathisches, freundliches Auftreten können Sie unsere Kunden souverän betreuen. Mit Ihrer Support-Erfahrung sind Sie in der Lage, auch unter Zeitdruck die Fragen unserer Kunden qualifiziert und freundlich aufzunehmen.

Ihr technisches Interesse hilft Ihnen, unsere branchenspezifische Softwarelösung zu begreifen, um die Kundenanfragen verstehen und kategorisieren zu können.

Aufgaben im Detail:

- Freundliche und professionelle Annahme der Kundentelefonate in Deutsch, Französisch und Englisch
- Kommunikation mit unseren Kunden
- Eintragen und Verwalten der Calls in unser Ticketsystem
- Eskalationsmanagement
- Technische Probleme verstehen, klassifizieren und weiterleiten
- Remote-Installationen im Rahmen von Rollouts und Release-Wechseln durchführen
- Schichtarbeit und Nachtrufbereitschaft 7 x 24h

Ihr Profil:

Sie beherrschen die Supportsprachen Deutsch, Französisch und Englisch und arbeiten gerne mit Menschen zusammen. Sie konnten bereits positive Erfahrungen im Support sammeln. Ihr Geschick im Umgang mit Kunden haben Sie bereits unter Beweis gestellt. Sie sind im Support zuhause und haben:

- Spaß am Umgang mit Menschen und Kontaktfreude sowie ein freundliches und verbindliches Auftreten
- Sehr hohe Kundenorientierung und eine ausgeprägte Kommunikationsfähigkeit
- Technisches Interesse und Verständnis für Kundenanfragen, idealerweise mit Kenntnissen aus dem IT Bereich im Logistikumfeld
- Sie sprechen eine der drei Supportsprachen Deutsch Französisch oder Englisch als Muttersprache oder verhandlungssicher und die beiden verbleibenden fließend

Ihre Chance:

Es erwarten Sie spannende Projekte, wachsende Herausforderungen und ein interessantes Arbeitsumfeld in einem professionellen, motivierten Team. Als inhabergeführtes Unternehmen stehen die Mitarbeiter bei uns an erster Stelle. Wir bieten Ihnen einen sicheren Arbeitsplatz mit einer flexiblen Arbeitszeitgestaltung. Sie profitieren über Gewinnbeteiligungen direkt am Erfolg Ihres Geschäftsbereiches.

Ihre kontinuierliche Weiterbildung liegt uns am Herzen. Im jährlichen Mitarbeitergespräch werden Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen vereinbart.

Sollten Sie nach München umziehen müssen, steht Ihnen ein Zimmer in unserem Gästehaus für drei Monate kostenlos zur Verfügung.

Wollen auch Sie mit Kreativität, Innovationskraft und Engagement an der weiteren Erfolgsgeschichte von KRATZER AUTOMATION mitwirken? Dann gehen Sie mit uns auf Erfolgskurs und senden uns Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen per E-Mail. Wir freuen uns darauf, Sie kennenzulernen!

Frau Henriette Türck

+49- 89- 32152- 533

jobs@kratzer-automation.com

www.kratzer-automation.com

KRATZER AUTOMATION AG
Gutenbergstrasse 5
85716 Unterschleißheim

kratzer
AUTOMATION