

## WERKSTUDENT\*IN 0/1st-LEVEL SUPPORT

Mit 30 Mitarbeitern an drei Standorten unterstützt die pcvisit Software AG seit 15 Jahren rd. 10.000 Kleinst- und Klein-IT-Supportunternehmen in D-A-CH bei ihrer täglichen Arbeit mit Problemlösungen made in Germany. Unsere offene und ehrliche Kommunikation sowie ein unschlagbares Preis- Leistungsverhältnis bestätigen den jahrelangen Erfolg. Mit einem Service-Angebot, das modernste Technologien und Kundenbedürfnisse verbindet, wollen wir die Kleinst- und Kleinunternehmen bei der digitalen Transformation unterstützen und ihnen dabei helfen, auch in der [digitalen Zukunft](#) erfolgreich zu sein. Wir sehen uns als Partner auf Augenhöhe und sind davon überzeugt, dass die digitale Zukunft den Davids und nicht den Goliaths dieser Welt gehört.

### WEN WIR SUCHEN

Eine gute User Experience (UX) beinhaltet neben der Nutzung des Produktes auch einen guten persönlichen Kontakt mit dem Kunden, um seine Probleme zu lösen und Fragen zu beantworten. Für unser Support-Team in Dresden benötigen wir hierfür Unterstützung, speziell im Zero- und First-Level Support. Wenn du Spaß dabei hast dem Kunden den Umgang mit unserer Software zu helfen, dann bist du bei uns genau richtig.

### DEINE AUFGABEN

- Annahme und Priorisierung von Kundenmeldungen im Rahmen des 0-/1st-Level-Supports
- Systemdokumentation und Erfassung im JIRA-Ticketsystem
- Weiterleitung von Störungen an die zuständigen Fachabteilungen
- Abarbeiten von 0-/1st-Level-Support-Anfragen im JIRA-Ticketsystem oder via E-Mail
- Aktualisieren und Aufbereiten von FAQs

### DEIN PROFIL

- Sehr gutes technisches Verständnis
- Erfahrung im Umgang mit CRM- und Ticket-Systemen
- Erfahrung am Telefon / Chat
- Gute Team-, Kommunikations-, und Konfliktfähigkeit
- Gute Windows-Kenntnisse
- Freundlichkeit gegenüber dem Kunden
- Sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift
- **Optional:** Schon erste Kenntnisse über pcvisit Support
- **Optional:** Erfahrung mit Online-Schulungen und Webinaren

### WAS WIR BIETEN

Wir haben Lust auf die digitale Zukunft und bereiten unser Unternehmen und unsere Produkte genau darauf vor. Für Dich heißt das: Es erwartet Dich ein "zukunftsheies Team" mit Durchblick und Spaß an der bewußten Mitgestaltung der digitalen Transformation sowie:

- Schnelligkeit durch Vertrauen
- Lernen können
- Teilhabe an unserem WARUM
- Homeoffice möglich
- Viel Arbeit
- Ruhm und Ehre im Erfolgsfall

Wir freuen uns auf Deine aussagekräftige Bewerbung unter Angabe Deiner Gehaltsvorstellung und Verfügbarkeit unter [jobs@pcvisit.de](mailto:jobs@pcvisit.de). Weitere Infos erhältst Du unter: <https://www.pcvisit.de/jobs>

### KONTAKT

Manuela Mrowetz

Telefon: +49 351 / 89 25 59-30