



Manager IT-Support (m/w)

Standort Leipzig/ab sofort/Vollzeit/unbefristete Festanstellung

Wir bei forcont sind 55 Teamplayer, die auf 30 Jahre Expertise des Softwarehauses im Bereich Enterprise Content Management (ECM) aufbauen. Wir bieten sowohl individuelle Lösungen als auch standardisierte Produkte an. Damit unterstützen wir namhafte Unternehmen, wie ALBA Group plc & Co. KG, Deutsche Wohnen SE, Deutsches Zentrum für Luft- und Raumfahrt e.V. (DLR) und Radeberger Gruppe KG. Für unser weiteres Wachstum suchen wir DICH als **Manager IT-Support (m/w)**. Dieser Bereich unterstützt unsere Kunden beim Betrieb ihrer Anwendungen aus dem Hause forcont, dazu gehören Hotline und Support, Installationen, Patches und Upgrades sowie die Anwendungsbetreuung.

Deine Aufgaben:

- Gestaltung der Geschäftsprozesse des Support gemeinsam mit der Geschäftsleitung sowie ständige Weiterentwicklung
- Festlegung und Überwachung von Eskalationsstufen
- Dokumentation aller Geschäftsvorfälle im Bereich Support
- Einhaltung des Datenschutzes soweit für den Support zutreffend
- Entgegennahme und Bearbeitung von Störungsmeldungen gemäß der jeweils gültigen Verträge
- Unterstützung der Kunden bei der Installation und dem Betrieb der forcont Software
- Reporting über eingegangene Störungsmeldungen, deren Klassifikation und Bearbeitungsstand
- Kaufmännische Abwicklung eingehender Störungsmeldungen gemeinsam mit dem Controlling
- Auswahl und Einführung eines Support-Tools

Wir bieten:

- Umfangreiche Einarbeitung
- Persönliche und fachliche Weiterentwicklung
- Einsatz moderner Technologien und Tools
- Attraktive Vergütung und individuelles Bonussystem
- Unterstützung der Work-Life-Balance
- Kostenfreies Obst und Getränke (Kaffee, Wasser, Tee)
- Sehr gute Teamatmosphäre, regelmäßige Mitarbeitererevents (Firmenlauf, Sommererevents)
- Gute Verkehrsanbindung, freie Mitarbeiterparkplätze, zentrale Lage (10 Minuten bis Leipzig-Zentrum)
- Betriebsärztliche Betreuung/medizinische Vorsorge
- Sonderurlaub für bestimmte persönliche Anlässe
- Arbeitsplätze in einer der attraktivsten Großstädte Deutschlands

Dein Profil:

- Erfahrungen im Service- sowie im Prozessmanagement
- Erfahrungen bei der Auswahl und Einführung einer Software zur Unterstützung der Support-Prozesse
- Idealweise ITIL-Kenntnisse
- Mindestens zwei Jahre Berufserfahrung im IT-Support und Management von Support-Prozessen
- Sehr gute Kommunikationsfähigkeiten, hohe Leistungsbereitschaft, Gewissenhaftigkeit, Kundenorientierung
- Technische Ausbildung oder Studium Wirtschaftsinformatik, Wirtschaftsingenieurwesen, Informatik, technisches Studium oder relevante Berufserfahrung
- Betriebswirtschaftliche Kenntnisse
- Gute Deutsch- und Englischkenntnisse

Du hast noch Fragen? Wir sind gern für Dich da. Deine Ansprechpartnerin ist Frau Claudia Dietel, Telefon: 0341/48503-12. Deine aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen sendest Du bitte an recruiting@forcont.de.