

Customer Support Specialist (m/w/d)

Vollzeit

MarineXchange Software GmbH
Gadollaplatz 1
8010 Graz | Austria
www.mxp.com

Wochenstunden	38,5 h/Woche
Abteilung	IT
Ort	Graz, Österreich (remote möglich)

ÜBER UNS

Mit der MXP-Software-Suite bietet MarineXchange die einzige Unternehmenssoftware-Plattform für die Kreuzfahrtindustrie. Sie stellt ein vollständiges Portfolio leistungsstarker Werkzeuge zur Verfügung, um den Betrieb von Kreuzfahrtschiffen sowohl im Büro als auch an Bord besser zu verwalten. Derzeit nutzen mehr als 50 Kreuzfahrtunternehmen mit über 385 Installationen die MXP-Unternehmensplattform, um ihr operatives Geschäft zu managen.

STELLENBESCHREIBUNG

Als Customer Support Specialist bei MarineXchange bieten Sie technischen und produktspezifischen Support für internationale Kunden sowie interne Teams und betreuen Hard-, Software- und Systemprobleme. Sie verwalten Support-Tickets, leisten Remote-Unterstützung und sorgen für eine zeitnahe Problemlösung. Starke IT-Kenntnisse, ausgezeichnete Kommunikationsfähigkeiten sowie die Fähigkeit, mehrere Aufgaben selbstständig zu bewältigen, sowie richtig zu priorisieren, sind entscheidend für diese Rolle.

IHR AUFGABENBEREICH

- Erster Ansprechpartner für IT-Support bei internen Teams und internationalen Kunden, inklusive Fehlerbehebung bei Hard- und Softwareproblemen
- Verwaltung und zeitnahe Bearbeitung von Helpdesk-Tickets unter Verwendung eines Ticketing-Systems zur Nachverfolgung und Priorisierung von Anfragen
- Unterstützung der Kunden bei technischen Problemen per Fernzugriff mithilfe entsprechender Tools zur Diagnose und Fehlerbehebung
- Weiterleitung komplexerer Probleme an die zuständigen Teams oder Abteilungen, inklusive sorgfältiger Dokumentation und Nachverfolgung
- Pflege genauer Protokolle zu Supportanfragen, Lösungen und weiteren Maßnahmen im Helpdesk-System
- Effektive Kommunikation mit Kunden, um sie über den Status und die Lösung ihrer Anfragen auf dem Laufenden zu halten
- Überwachung der Systeme zur Sicherstellung eines reibungslosen Betriebs
- Teilnahme an Team-Meetings zur Diskussion häufiger Probleme und Verbesserung der Supportprozesse

IHR PROFIL

- Nachweisbare Erfahrung im IT-Support oder Helpdesk, mit ausgeprägten Fähigkeiten zur Problemlösung und im Multitasking
- Fundierte IT-Kenntnisse, einschließlich Fehlerdiagnose bei Soft- und Hardware sowie Erfahrung mit Ticketing-Systemen
- Ausgezeichnete Kommunikationsfähigkeiten im Umgang mit internationalen Kunden und internen Teams
- Fähigkeit, technische Probleme auch unter Druck zu lösen und zeitnah passende Lösungen zu liefern
- Erfahrung im Einsatz von Fernwerkzeugen sowie im Support von internen und externen Nutzern
- Starke organisatorische und administrative Fähigkeiten; in der Lage, mehrere Supportanfragen gleichzeitig zu managen und zu priorisieren
- Vertrautheit mit grundlegenden Netzwerken, Systemen und Softwareanwendungen sowie mit der Pflege von Protokollen und Dokumentationen
- Fähigkeit zum selbstständigen Arbeiten mit minimaler Anleitung bei gleichzeitig hoher Kundenzufriedenheit
- Sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse

- Aufgeschlossene, flexible Persönlichkeit mit ausgeprägten sozialen und zwischenmenschlichen Fähigkeiten
- Verständnis für Prozesse und Systeme im Kreuzfahrtbetrieb

BENEFITS

- Schnelle berufliche und persönliche Weiterentwicklung beim führenden Softwareanbieter der Kreuzfahrtindustrie
- Home Office und Flextime-Modell
- Sichere und langfristige Anstellung in einer schnell wachsenden Branche
- Ein Arbeitsumfeld mit spannenden und abwechslungsreichen Aufgaben
- Eine gute Arbeitsatmosphäre in einem hochmotivierten und erfolgreichen Team mit internationaler Unternehmenskultur
- Das kollektivvertragliche Mindestgehalt für diese Position beträgt auf Basis des oben angeführten Anforderungsprofils im IT-Kollektivvertrag € 3.267,00 brutto monatlich auf Vollzeitbasis (14x pro Jahr). Abhängig von Ihrer beruflichen Qualifikation und Erfahrung ist eine Überzahlung möglich.

HABEN WIR IHR INTERESSE GEWECKT?

Dann senden Sie uns bitte Ihre ausführlichen Bewerbungsunterlagen (Lebenslauf mit Foto, Zeugnisse, etc.) per E-Mail an career@mxp.com