

Support-Analyst DACH (m/w/d)

Die Praxedo GmbH (deutsche Niederlassung der französischen Praxedo SARL) sucht nach einem Support Analyst (m/w/d) in der DACH Region.

Praxedo ist ein führender Anbieter im Bereich von Field Service Management Lösungen und seit 2005 als reiner SaaS Anbieter vertreten.

Deine Aufgaben

- Support:
 - Beantwortung von Kundenanfragen aus dem deutschsprachigen Raum.
 - Priorisierung von eingehenden Tickets
 - Analyse von Problemstellungen und Reproduktion von Fehlern in unterschiedlichen Umgebungen
 - Austausch mit dem französischen Support Team
- Dokumentation:
 - Identifizierung von Schwachstellen in der von Praxedo bereitgestellten Online-Dokumentation und Erarbeitung einer Verbesserung mit dem Content Management
 - Vorschläge für neue Dokumentationen basierend auf häufig gestellten Support Anfragen
- Berichterstattung an den Leiter Professional Services DACH

Dein Profil

- Sehr gute Kommunikations-Fähigkeiten, sowie interpersonelle Kompetenz und Einfühlungsvermögen in die Kundensituation.
- Hohes Maß an Kundenorientiertheit und schnelle Auffassungsgabe und analytischem Denken bei Problemlösungen
- Schnelles Einarbeiten in Problemstellungen / Verständnis von Software
- Berufserfahrung im (Software)-Support
- Guter Teamspirit und positive Einstellung
- Wissbegierig und Gewissenhaft
- Optional: Gutes Verständnis für Software-Prozesse und Schnittstellen
- Sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift für die Kunden-Kommunikation
- Sehr gute Englischkenntnisse in Wort und Schrift für die interne Kommunikation mit unserer französischen Muttergesellschaft
- Optional: Französischkenntnisse

Deine Benefits

- Startup-Kultur und Agilität der deutschen Niederlassung in Kombination mit den Vorzügen und Sicherheiten eines etablierten mittelständischen SaaS Unternehmen
- Junges und dynamisches Team
- Büro im Zentrum von München
- Teambuilding Events / After-Work Aktivitäten
- Persönliche Entwicklung im Zuge der ambitionierten Wachstumsziele von Praxedo
- Kurzweilige Aufgaben mit vielen unterschiedlichen Kunden aus verschiedensten Branchen