

## Über uns

Advancis ist als inhabergeführtes Softwarehaus seit über 20 Jahren am Markt erfolgreich. Als weltweit agierendes mittelständisches Unternehmen sind wir einer der internationalen Marktführer im Bereich des herstellerneutralen Gefahrenmanagements.

Unsere Softwareplattform „WinGuard“ wird in mehr als 60 Ländern zur einheitlichen Visualisierung und Steuerung sicherheitstechnischer Anlagen wie z. B. Brand- und Einbruchmeldeanlagen, Zutrittskontroll- oder Videoüberwachungssystemen eingesetzt. WinGuard findet überall dort Anwendung, wo ein Höchstmaß an Sicherheit unabdingbar ist, z.B. in Rechenzentren, Banken, Justizvollzugsanstalten, Flughäfen, Chemie- und Pharmaunternehmen, in der Automobilindustrie, aber auch in Stadien, Casinos, Freizeitparks und Museen.

Es ist unser Ziel, den größtmöglichen Kundennutzen und somit die beste Lösung am Markt zu bieten. Diesen hohen Anspruch verfolgen wir konsequent in allen Bereichen des Unternehmens, von der Softwareentwicklung über den Vertrieb bis hin zur internen Organisation.

## Wir suchen einen

### **Mitarbeiter Support-Hotline (m/w)**

#### **Ihre Aufgabe**

Gemeinsam mit Ihren Teamkollegen sind Sie zentraler Ansprechpartner für eingehende technische Support-Anfragen unserer Landesgesellschaften, Partner und Großkunden. Durch eine strukturierte, detaillierte und umgehende Analyse der Supportfälle stellen Sie die zeitnahe Bearbeitung dieser Anfragen sicher und organisieren ggf. die Unterstützung durch Eskalation an Techniker, Fernwartung oder einen Einsatz vor Ort.

#### **Das Aufgabengebiet umfasst folgende Bereiche**

- Support für unsere Softwareplattform WinGuard
- Entgegennahme von Support-Anfragen per Telefon und/oder E-Mail und Eingabe in das Ticketsystem
- Dokumentation, Klassifikation, Priorisierung und Bearbeitung der Support-Anfragen
- Remote Support, z. B. über TeamViewer

#### **Ihre Qualifikation**

- Abgeschlossene IT-technische Ausbildung und erste Berufserfahrung
- Fundierte Kenntnisse in den aktuellen Microsoft-Betriebssystemen
- Erfahrung mit Datenbanken, Virtualisierung, Netzwerkprotokollen und IT-Sicherheitsmechanismen
- Erfahrung in der Anwendung von Remote Desktop Tools
- Analytische Fähigkeiten
- Kenntnisse in der vektorbasierten Grafikbearbeitung wünschenswert
- Ausgeprägte Kunden- und Serviceorientierung

- Kommunikations- und Teamfähigkeit sowie Stressresistenz
- Erste Erfahrung in der telefonischen Anwenderbetreuung von Vorteil
- Sehr gute Deutsch- und gute Englischkenntnisse

Neben den erforderlichen Qualifikationen und Fachkenntnissen sind für uns Talent, Einstellung, Kreativität, lösungsorientiertes Denken, Engagement und Spaß an der Aufgabe entscheidend.

### **Wir bieten**

Flache Hierarchien, Eigenverantwortung und offene Kommunikation schaffen bei uns eine positive Arbeitsatmosphäre. Advancis ist geprägt von der persönlichen Identifikation jedes einzelnen Mitarbeiters mit dem Unternehmen, der damit verbundenen Kontinuität sowie durch den spürbaren Teamgeist. Wir haben Spaß am gemeinsamen Erfolg.

Alle Mitarbeiter werden über ein entsprechendes Entlohnungsmodell direkt am Unternehmenserfolg beteiligt. Darüber hinaus bieten wir Ihnen langfristige Karrierechancen, interessante Grundgehälter, betriebliche Altersvorsorge, Sozialleistungen und vieles mehr.

Als Unternehmen sind wir in vielerlei Hinsicht anders und gehen oft unkonventionelle Wege. Der Erfolg gibt uns Recht und unsere Perspektiven sind ausgezeichnet. Lernen Sie uns kennen!

### **Kontakt**

Ihre aussagefähige Bewerbung mit Angabe Ihrer Gehaltsvorstellung sowie des frühestmöglichen Eintrittstermins senden Sie bitte als PDF an [jobs@advancis.de](mailto:jobs@advancis.de).

Für weitere Informationen zu unserem Unternehmen besuchen Sie bitte auch unsere Website [www.advancis.de](http://www.advancis.de).

Advancis Software & Services GmbH  
Monzastraße 1  
63225 Langen