

# Mitarbeiter (m/w/d) im IT Support

für den technischen  
1st und 2nd Level Kunden-Support



Hogrefe Verlag GmbH & Co. KG



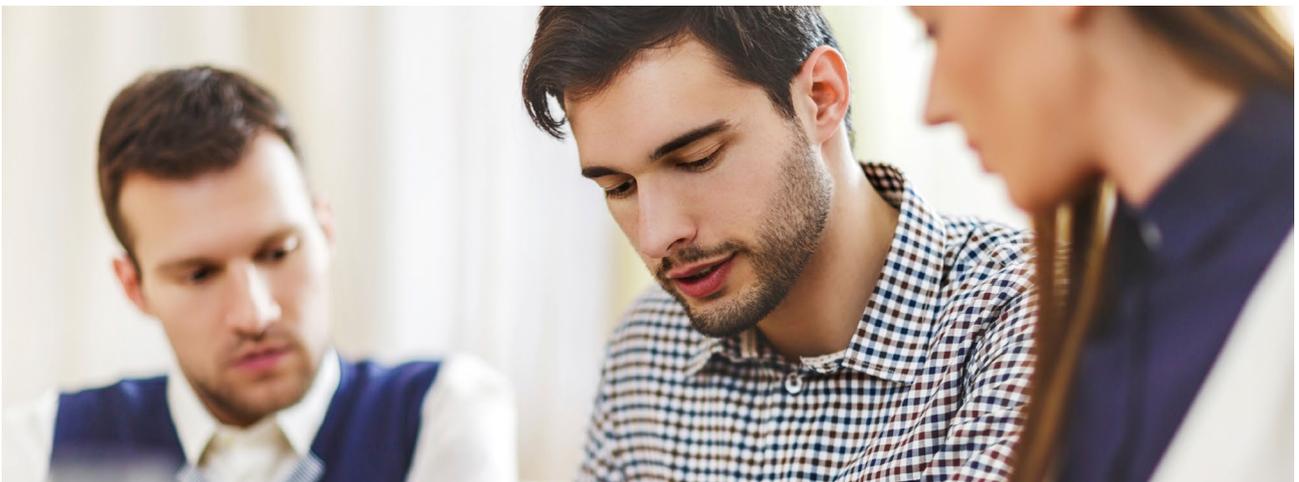
Göttingen



Unbefristete Anstellung



Flexible Arbeitszeiten, Vollzeit



Hogrefe ist eine international tätige, führende Verlagsgruppe im Bereich der Psychologie. Das Verlagsprogramm umfasst Bücher, Zeitschriften und psychologische Testverfahren sowie spezifische digitale Lösungen. Für den Support unseres Hogrefe Testsystems suchen wir ab sofort, unbefristet und in Vollzeit, einen **Mitarbeiter (m/w/d) für den technischen 1st und 2nd Level Support**.

Das Hogrefe Testsystem ist ein benutzerfreundliches System für die digitale Durchführung und Auswertung psychologischer Testverfahren aus den Bereichen HR, Klinik und Schule. Über das Hogrefe Testsystem können mehr als 500 diagnostische Testverfahren, in 19 verschiedenen Sprachen, weltweit genutzt werden.

## Deine Aufgaben

- Du bist die erste Anlaufstelle für unsere Kunden bei technischen Fragen rund um das Hogrefe Testsystem
- Entgegennahme von technischen Fragestellungen am Telefon und per E-Mail
- Problemidentifikation, Fehleranalyse und Lösungsfindung im Kundenkontakt per Telefon und E-Mail

- Bearbeitung bekannter technischer und anwendungsspezifischer Störungsmeldungen im Rahmen des 1st und 2nd Level Supports
- Analyse und Klassifizierung der Kundenanfragen und Dokumentation der Meldungen
- Durchführung interner Schulungsmaßnahmen im Vertrieb
- Übernahme von Neuinstallationen bei Kunden

## Dein Profil

- Abgeschlossene technische oder kaufmännische Berufsausbildung oder vergleichbare Qualifikation
- Erste Berufserfahrung im IT-Support ist wünschenswert
- Technisches Interesse und Verständnis, Kenntnisse von Client- und Serverbetriebssystemen und gängiger Standardsoftware
- Fundierte Windows- und Netzwerk-Kenntnisse sowie Mac OSX
- Exaktes Arbeiten bei administrativen Aufgaben
- Erfahrungen im Umgang mit Ticketmanagementsystemen und Helpdesk
- Flexibilität bei wechselnden und neuen Herausforderungen
- Ein hohes Maß an Kunden- und Serviceorientierung, verbindliches Auftreten und schnelle Auffassungsgabe
- Sichere Deutsch- und Englischkenntnisse
- Quereinsteiger m/w/d mit gutem IT-Allgemeinwissen sind willkommen

## Wir bieten Dir

- Ein motiviertes und leistungsstarkes Team, das sich auf die Zusammenarbeit mit Dir freut
- Ein Weiterbildungsprogramm mit abwechslungsreichen und ständig neuen Inhalten
- Moderne und gut ausgestattete Arbeitsplätze
- Internationaler TOP-Arbeitgeber mit zahlreichen Benefits (Teamevents, Sport und mehr)
- Ein attraktives Gehaltspaket und flexible, hybride Arbeitszeiten
- Und on top setzen wir Teamgeist und eine familiäre Kultur

Wir freuen uns auf Deine Bewerbung.

Hogrefe Verlag GmbH & Co. KG  
Human Resources Management, Carolin Reintke  
Merkelstraße 3, 37085 Göttingen  
recruiting@hogrefe.de  
hgf.io/karriere



Mehr erfahren?  
Hier geht's zum Hogrefe Imagefilm!