RUBICON
Software, die begeistert

Support Engineer (m/w/d)

In unserem Professional Services Team betreust du die Nutzer*innen von Acta Nova, unserer umfassenden Gesamtlösung für das effiziente Management von Geschäftsfällen mit Workflow- und Dokumentenmanagement. Dabei bearbeitest du insbesondere 2nd & 3rd Level Supportanfragen von Nutzer*innen aus dem Bereich der öffentlichen Verwaltung. Die Anfragen können sich sowohl auf unsere Produkte und Lösungen, als auch auf die Infrastruktur beziehen. Das macht deine Aufgabe besonders abwechslungsreich und herausfordernd. Dabei bist du, in Zusammenarbeit mit den Betriebsteams der Kunden, auch an der Lösungsfindung beteiligt.

Deine Aufgaben

- Du analysierst Supportanfragen selbstständig und bereitest diese für die Lösung vor
- Du erarbeitest nach einer Einschulungsphase eigenständig Lösungen für Kundenprobleme oder ziehst die entsprechenden Entwicklungsteams hinzu
- Du dokumentierst und verwaltest die Kundenanfragen in unserem Ticket System (Jira)
- Du arbeitest aktiv an der Gestaltung des zugrundeliegenden Supportprozesses mit
- Du baust mit deiner zunehmenden Erfahrung eine Knowledge Base für unser Produkt und Kundenanfragen auf und verbesserst damit aktiv die Produktentwicklung, zeigst den Entwickler*innen mögliche Fehlerpotenziale und und optimierst unser Produkt für den Support

Dein Profil

- Du verfügst über eine abgeschlossene IT Ausbildung (Uni, FH, HTL, o.ä.) oder bist in deiner Ausbildung bereits sehr weit fortgeschritten
- Du hast bereits Erfahrung im IT-Support gesammelt und weißt, dass dir dieser Job Spaß macht
- Wenn du bereits .NET oder C# Programmier- oder Analyseerfahrung gesammelt hast, ist das von großem Vorteil
- Es ist vorteilhaft, wenn du ITIL Prozess Know-how oder Erfahrung mit Logging- & Analysetools (z.B. mit Log4NET, Fiddler o.ä.) mitbringst
- Du bist sehr gut darin Problemstellungen zu analysieren, das Kernproblem zu identifizieren und passgenaue Lösungen zu entwickeln
- Du bist sehr engagiert, arbeitest selbständig und strukturiert
- Du bist kundenorientiert und möchtest Support auf einem hohen Qualitätsniveau liefern
- Du verstehst es Kunden- in Entwicklersprache und vice versa zu übersetzen und mit allen freundlich und lösungsorientiert zu kommunizieren

Wir bieten dir

- Ein wertschätzendes Arbeitsklima, das unkomplizierte Kommunikation über alle Hierarchieebenen ermöglicht
- Einen Arbeitsplatz mit modernster und individualisierbarer Ausstattung
- Flexible Arbeitszeiten durch Gleitzeit
- Zusammenarbeit auf fachlich sehr hohem Niveau sowie viele Möglichkeiten zur persönlichen und fachlichen Weiterentwicklung
- Überdurchschnittliche Sozialleistungen und viele nette Kollegen und Kolleginnen

Wir sind ein 2001 gegründetes, international tätiges Wiener IT-Unternehmen mit über 200 Mitarbeiter*innen. Unsere Stärke liegt in der Digitalisierung von Geschäftsprozessen und der Entwicklung von wichtigen, unternehmenskritischen Anwendungen. Unsere Kunden sind insbesondere Behörden und internationale Großunternehmen mit mehreren hundert oder mehreren tausend Anwender*innen.

Jetzt bewerben

Die exzellente Arbeit unserer Mitarbeiter*innen ist die Basis für unseren Erfolg. Um das zu honorieren, bieten wir neben umfangreichen Sozialleistungen und Goodies auch eine sehr gute Entlohnung. Aus gesetzlichen Gründen sind wir verpflichtet darauf hinzuweisen, dass das kollektivvertragliche Mindestgehalt für diese Stelle aktuell € 35 784,00 brutto/Jahr (bei Vollzeitbeschäftigung) beträgt. Eine marktkonforme Überzahlung ist für uns aber selbstverständlich, daher vereinbaren wir dein tatsächliches Gehalt individuell im Gespräch.