

Technical Support Engineer (m/w/d)

Standort Jena, Vollzeit

ESET schützt seit 1992 mit modernsten Antivirenlösungen Unternehmen und Privatanwender vor Malware aller Art. ESET gilt - dank der vielfach ausgezeichneten ThreatSense-Engine - als Vorreiter bei der proaktiven Bekämpfung selbst unbekannter Viren, Trojaner und anderer Bedrohungen. Wir suchen ab sofort einen Technical Support Engineer (m/w/d) für unseren Standort in Jena. Als Technical Support Engineer (m/w/d) bist Du kompetenter Ansprechpartner im 2nd-Level Support für unsere Businesskunden sowie Reseller in der DACH-Region und stellst damit eine hohe Kundenzufriedenheit sicher.

Das sind Deine Aufgaben:

- Dokumentation, Prozessierung und Analyse der durch Delegation eingegangenen Kundenanfragen auf sämtlichen Kanälen (z.B. E-Mail, Kontaktformular)
- Qualifizierte Erfassung nicht-dokumentierter Problemfälle und Weiterleitung an das Development Team im Head Quarter gemäß entsprechend definierter Prozesse und Prozeduren
- Durchführung von geplanten Rückrufen an Kunden und Stakeholder sowie Bearbeitung deren Anfragen und Problemfälle
- Sicherstellung eines regelmäßigen Statusupdates bezüglich der Fälle an die Kunden
- Unterstützung und Training der Kollegen im Home User Team
- Teilnahme an Rufbereitschaft

Das bringst Du mit:

- Abgeschlossene Berufsausbildung im IT-Umfeld oder vergleichbare Qualifikation mit mehrjähriger Berufserfahrung
- Fundierte Kenntnisse in der Administration von Microsoft Server-Systemen
- Erweiterte Kenntnisse im Bereich Microsoft Exchange, Active Directory, SharePoint, SQL-Datenbank, MAC OS
- Zertifizierungen in MCSA Windows Server / LPIC sind wünschenswert
- Effiziente und strukturierte Arbeitsweise verbunden mit einem hohen Maß an Teamfähigkeit
- Hohe Auffassungsgabe und schnelle Orientierung in komplexen IT-Umgebungen
- Gute Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift

Das bieten wir Dir:

- Sicherer, moderner Arbeitsplatz mit Zukunftsperspektive in einem wachsenden Unternehmen
- Abwechslungsreiche, herausfordernde Aufgaben mit Gestaltungsspielraum und individuellen Entwicklungschancen
- Attraktive leistungsorientierte Vergütung inkl. betrieblicher Altersversorgung und weiteren Benefits
- Offene, kooperative Unternehmenskultur und eine vertrauensvolle, familiäre Arbeitsatmosphäre

Du erkennst Dich wieder und willst Dich einer neuen spannenden Herausforderung stellen? Dann bewirb Dich noch heute! Aussagekräftige Unterlagen hinterlegst Du bitte inklusive Deiner Gehaltsvorstellungen in unserem [Bewerberportal](#).

ESET Deutschland GmbH
Human Resources
jobs@eset.de
+49 3641 3114 129

