

**Start your automation journey now.**



## Wer wir sind

Servicetrace ist Deutschlands führender Anbieter für „Software Robotics“ – made in Germany. An unseren Standorten Darmstadt und Mannheim entwickeln wir seit 2004 mit aktuell rund 60 Mitarbeitern patentierte, sichere und hoch skalierbare Software-Lösungen in den Bereichen Robotic Process Automation (RPA), Application Performance Monitoring und Test Automation. Mit dem Endnutzer konsequent in Zentrum unseres Denkens und Handelns suchen wir nach vielseitig einsetzbaren und einfach bedienbaren Lösungen für die digitale Transformation und Automatisierung. Unsere Produkte befreien Menschen und Organisationen von mühseligen, monotonen Aufgaben und schaffen so Raum für neue Ideen und Innovationen. Damit überzeugen wir nicht nur namhafte Unternehmen aus diversen Branchen, darunter Industrie, Pharma, Banking und Telekommunikation, sowohl in Deutschland als auch weltweit, sondern u.a. auch Gartner-Analysten, die uns in sieben von acht kritischen RPA-Kategorien eine Top-3-Bewertung geben.

Werden Sie Teil der Transformation und verstärken Sie unser SW-Entwicklungsteam am Standort Mannheim als

## **IT Spezialist Customer Support (1st und 2nd Level Support) (Vollzeit, unbefristet) (m/w/d)**

### **Ihre Aufgaben**

- Als erste Anlaufstelle unserer Kunden beantworten Sie Fragen rund um unsere Softwareprodukte und sorgen dafür, dass sie die richtige Hilfestellung bekommen
- Sie führen die Erstdiagnose per Telefon und Websession durch und unterstützen bei der Fehlerbehebung
- Sie übernehmen eigenständig und zuverlässig den 1st und 2nd Level Support und bei Bedarf die Installation der Servicetrace Software Robotic - Produkte für Monitoring, Test Automation und Robotic Process Automation
- Last but not least unterstützen Sie bei Bedarf beim Testing und der Dokumentation von Fehlerbehebungen unserer Produkte

### **Ihr Profil auf fachlicher Ebene**

- Ausbildung als IT Fachinformatiker oder ein Hochschulabschluss in Informatik oder vergleichbarer Studiengang
- Fundierte Erfahrung mit Netzwerken, Protokollen und Betriebssystemen im Microsoft Umfeld (Client, Server sowie Betriebssystem)
- Gute Kenntnisse im Bereich MS SQL Server und MS Hyper-V aus administrativer Sicht
- Gute Kenntnisse der Benutzerverwaltung wie Active Directory sowie der Virtualisierungslösungen wie MS-HyperV
- Versierter Umgang und Konfiguration von MS IIS und Apache Tomcat
- Idealerweise erste Erfahrungen im Umgang mit Ticketsystemen

### **Ihr Profil auf persönlicher Ebene**

- Sie begeistern sich für innovative Software und lösen gern schwierige Probleme, wobei Ihnen Ihre analytische Herangehensweise zugutekommt
- Sie sind aufgeschlossen und telefonieren gerne mit Kunden. Falls Sie mal nicht unmittelbar in der Lage sind, sofort zu helfen, erfassen Sie die Problemstellung genau, um sie entsprechend weiterzugeben
- Die Zufriedenheit der Kunden liegt Ihnen am Herzen, auch in stressigen Situationen
- Bei der Problemerkennung und -Lösung überzeugen Sie mit Ihrer sicheren und versierten Kommunikation, sowohl auf Deutsch als auch auf Englisch

### **Was Sie erwartet**

- Attraktive Vergütung, sicherer Arbeitsplatz und flexible Arbeitszeiten
- Verantwortungsvolle und abwechslungsreiche Aufgaben mit einem innovativen, tollen Produkt, was einfach Spaß macht!
- Ein strukturierter Onboarding Prozess mit einem persönlichen Paten
- Eine agile Organisationsstruktur mit flachen Hierarchien und einer „Du-Kultur“, vom Praktikanten bis zum Geschäftsführer
- Ein super Team, das miteinander arbeitet und eine tolle Atmosphäre schafft
- Jährliche Mitarbeitergespräche zur Förderung Ihrer beruflichen Entwicklung
- Zugang zu exklusiven Online-Angeboten (Corporate Benefits)
- Kostenlose Mitarbeiterparkplätze und sehr gute Verkehrsanbindung
- Arbeitgeberzuschuss zur betrieblichen Altersvorsorge

**Klingt ansprechend?** Dann freuen wir uns über Ihre aussagekräftigen Unterlagen an [bewerbung@servicetrace.de](mailto:bewerbung@servicetrace.de). Bitte geben Sie Ihr frühestmögliches Eintrittsdatum und Ihre Gehaltsvorstellung an. Für Fragen steht Ihnen unsere HR Managerin, Anna Hofmann, auch telefonisch unter 06151-950 46 32 zur Verfügung.

**Bis bald!**

**Ihr Servicetrace Team**