

Die ITandFactory, eine 100 %-ige Tochter der Neilsoft Ltd., ist einer der größten Anbieter für CAE-Komplettlösungen (AutoCAD basierend) auf dem Gebiet der Prozessindustrie. Wir verstehen uns als Solution Provider, der seinen Kunden prozessorientierte Lösungen und die dazugehörigen Konzepte anbietet. Für unsere Kunden ist IT das Mittel zum Zweck.

Für unser Trainee Programm im Bereich CADISON Customer Service in Bad Soden suchen wir einen

### **Trainee Helpdesk 1st/2nd Level Support (m/w)**

#### **Das erwartet Sie:**

Ein individuell zugeschnittenes Trainee Programm mit dem Ziel, langfristig als *2nd Level Supporter User Helpdesk* eingesetzt zu werden. Das User Helpdesk dient in erster Linie zur telefonischen oder datenbankgestützten Kundenbetreuung im Unternehmen. Die 1st Level Supporter der User Helpdesk Tätigkeit dient dem Anrufer als Unterstützung bei der Lösung von Anwenderproblemen für das Produkt CADISON.

- Entgegennahme von Störungen, Anfragen und Beschwerden und deren Erfassung in der Support-Datenbank
- Sofern eine sofortige Problemlösung nicht möglich ist, werden die Kundenanfragen an den nächsthöheren Support weitergeleitet. Hierfür muss das Problem in einem Ticketsystem genau beschrieben werden, damit die Lösung von der entsprechenden Fachabteilung unmittelbar erarbeitet werden kann.
- Globale Zusammenarbeit mit unseren Fachabteilungen, sowie mit internationalen Kunden
- Erstellung von Anwendungsdokumentationen und Pflege der Hotline-Testumgebung für die unterschiedlichen Randbedingungen

#### **Ihr Profil:**

- Abgeschlossene Ausbildung oder Studium im technischen Bereich, gerne auch Berufseinsteiger
- Im Idealfall besitzen Sie AutoCAD-Kenntnisse, grundlegende MS Office-Kenntnisse
- Ein teamorientiertes Arbeitsverständnis, sowie hohe Flexibilität und eine schnelle Einarbeitung in wechselnde Aufgabenstellungen gehören außerdem zu Ihren persönlichen Stärken
- Ihre ausgeprägte dienstleistungsorientierte Kommunikationsfähigkeit rundet Ihr Profil ab
- Gute Deutsch / Englisch- Kenntnisse in Wort und Schrift
- Hilfreich sind schnelle Auffassungsgabe und analytisches Denken sowie eine präzise, autonome und lösungsorientierte Arbeitsweise

#### **Ihre Perspektiven:**

- Familiäre Arbeitsatmosphäre in einem kleinen, dynamischen und internationalen Team
- Die Möglichkeit für globale Zusammenarbeit an unseren Standorten (z.B. Indien)
- Persönlicher und fachlicher Freiraum und die Möglichkeit, Verantwortung zu übernehmen
- Interne, sowie externe Weiterbildung
- Unbefristeter Arbeitsvertrag nach Abschluss des Trainee-Programmes
- Zeitgemäß bieten wir ihnen zusätzliche Sozialleistungen in Form einer attraktiven, betrieblichen Altersversorgung (BAV) inkl. Firmenzuschuss

**Termin: Ab sofort**  
**Dienstort: Bad Soden**

Bitte senden Sie Ihre Bewerbungsunterlagen an **ITandFactory GmbH**  
Auf der Krautweide 32  
D-65812 Bad Soden

Oder per Email: [career@itandfactory.com](mailto:career@itandfactory.com)  
[www.ITandFactory.com](http://www.ITandFactory.com)

Für Fragen und Informationen steht Ihnen unsere Frau Klaric (Tel.: +49 6196 93490-0) gerne zur Verfügung.

