



## Technical Support Engineer (w/m/d)

Microsoft environment | Physical Security | German

Genetec ist ein innovatives Technologieunternehmen mit einem breiten Lösungsportfolio, das die Bereiche **Security, Intelligence und Operations** umfasst. Als Branchenführer für IP-basierte physische Sicherheitslösungen ist es unser Ziel, das Unbekannte zu minimieren. Wir entwickeln robuste, vernetzte **Lösungen, die Unternehmen dabei helfen, die Welt um sie herum zu verstehen, zu schützen und zu verbessern.**

Wir suchen derzeit einen **1st Level Technical Support Engineer** für alle Produktlinien, um Support und Beratung per E-Mail, Telefon und Text-Chat anzubieten. Um unseren deutschsprachigen Kunden professionellen und schnellen technischen Support zu bieten, muss der Technical Support Engineer fließend Deutsch in Wort und Schrift beherrschen.

### Deine Aufgaben

- Beantwortung von technischen Kundenanfragen, die über das Genetec Support Portal, per E-Mail, Telefon und Text-Chat eingehen
- Weiterverfolgung von Kundenanrufen und Bearbeitung von RMA-Anfragen (Return Merchandising Authorization)
- Ordnungsgemäße Dokumentation aller Kundenprobleme im Genetec CRM
- Vollständige Kenntnis der Genetec-Supportverträge und entsprechende Anwendung der Prioritäten
- Eskalation kundenbezogener Anliegen durch die etablierten Prozesse und Kanäle
- Erreichen der für diese Rolle definierten Key Performance Indicators, wie z.B. die durchschnittliche Reaktionszeit und den Customer Satisfaction Score

### Was du mitbringst

- Grundkenntnisse in der Verwaltung und Fehlerbehebung verschiedener Windows-Betriebssysteme (Active Directory, File Sharing, Performance Monitoring usw.)
- Gute Kenntnisse von Netzwerkprinzipien, IP-Protokollen und Netzwerkspeichern (SAN, NAS, iSCSI)

- Problemlösungsfähigkeit, Anpassungsfähigkeit und Ergebnisorientierung
- Ausgezeichnete Kommunikationsfähigkeiten in Wort und Schrift auf Deutsch und Englisch

### Was sind deine Vorteile

- Die Möglichkeit, in einem internationalen und vielfältigen Arbeitsumfeld etwas zu bewirken
- Vielfältige Möglichkeiten zur beruflichen und persönlichen Weiterentwicklung
- Home-Office-Möglichkeit
- Französisch-Sprachkurs
- Klimaticket oder Restaurant-Gutscheine
- Internationale Year-End-Party, Team-Events etc.

Wir sind gesetzlich verpflichtet, ein Mindestjahresgehalt von EUR 39.000,-- brutto (auf der Grundlage einer 38,5-Stunden-Woche) anzugeben. Das tatsächliche Gehaltsangebot hängt von deinen Qualifikationen und deiner Erfahrung ab.

### Kontakt

Hast du noch Fragen? Dann kannst du dich gern an unsere HR-Managerin Jenny Herrmann wenden: [jherrmann@genetec.com](mailto:jherrmann@genetec.com)