

# Stellenbeschreibung

druckerfachmann.de GmbH & Co. KG ist ein mittelständisches Unternehmen und wurde 1998 gegründet. Das einstige Kerngeschäft Managed Print Services erweiterte sich in den folgenden Jahren um Dokumentenmanagement und IT-Security. Da die Anforderungen in diesen Bereichen erheblich gewachsen sind, war es eine wichtige Entscheidung für die zukünftige Ausrichtung.

Um als Unternehmen innovativ zu bleiben, wurde Anfang 2018 der Geschäftsbereich 3D Druck/Additive Fertigung eröffnet. Eine revolutionäre Technologie, die bereits in vielen Fertigungsbereichen weltweit eingesetzt wird.

Das Leistungsspektrum vervollständigte im Jahr 2020 Modern Managed Workplace. So können sich Unternehmen einen individuell konfigurierten IT-Arbeitsplatz zu einem monatlichen Leasingpreis zusammenstellen - aktuellste Betriebssysteme, neue Hardware und komplettes Zubehör.

Wir sind ein zukunftsorientiertes Unternehmen und dafür brauchen wir kluge Köpfe. Deshalb suchen wir DICH zur Verstärkung unseres Teams in Berlin als

## Mitarbeiter 2nd Level Support (m/w/d)

Mit Deiner Fähigkeit selbstständig und eigenverantwortlich technische Problemfälle zu supporten, unterstützt Du als technische Hotline unsere Kunden und Außendiensttechniker. Deine Fachkenntnisse und Erfahrungen sowie Dein Engagement und Verantwortungsbewusstsein versetzen Dich in die Lage, zielorientiert und professionell zu arbeiten

### Deine Aufgaben

- Qualifizierung von Störungen anhand von Kundenmeldungen (Telefon, E-Mail, Anbindungen)
- Qualifizierung von Herstellergarantien und Vertragsstand
- Qualifizierung von Backup-Systemen
- Qualifizierung von Ersatzteilen
- Vorbereitung von Kostenvoranschlägen
- Telefonischer Unterstützung Techniker im Feld

Alle aufgeführten Tätigkeiten sind immer unter Einhaltung der vereinbarten SLAs auszuführen.

### Dein Profil

- einschlägige Berufsausbildung im technischen Bereich
- umfassende praktische Erfahrungen mit Druck- und Kopiersystemen, vorzugsweise Erfahrungen Qualifizierung von Backup-Systemen
- mit einem der Hersteller HP, Canon, Samsung, Kyocera, Lexmark professionelle und freundliche Kommunikation
- rasche Auffassungsgabe, Zuverlässigkeit, Flexibilität und Einsatzbereitschaft
- Freude an Teamarbeit, denn wir arbeiten Hand in Hand

### Wir bieten

- junge dynamische Teams in einem wachstumsorientierten Unternehmen
- Eigenverantwortung und Weiterentwicklungsmöglichkeiten (z. B. Erlangen von Herstellerzertifizierungen)
- eine hochwertige und moderne Arbeitsumgebung

Wir freuen uns auf ein persönliches Gespräch mit Dir!

Bitte sende Deine aussagefähigen Bewerbungsunterlagen, mit Angabe der Gehaltsvorstellung und dem frühestmöglichen Eintrittstermin, an:

**druckerfachmann.de GmbH & Co. KG**  
Wegedornstraße 36  
12524 Berlin

E-Mail: [bewerbungen@druckerfachmann.de](mailto:bewerbungen@druckerfachmann.de)

