

Die zetcom Gruppe entwickelt international führende Softwarelösungen und Services für Museen, Sammlungen und Firmenarchive sowie Lösungen für Organisationsmanagement (Stiftungen und Verbände) und Umweltdatenmanagement (Verwaltung und Firmen). Über 1000 Kunden in mehr als 30 Ländern nutzen unsere flexiblen Softwarelösungen (SaaS), um kulturelles Erbe zu erschließen und zu erhalten, das Tagesgeschäft abzuwickeln oder umweltrelevante Einrichtungen zu administrieren. Betreut werden sie dabei von unserem Unternehmenssitz in der Schweiz sowie von unseren Niederlassungen in Deutschland, USA, Spanien, Frankreich und von unseren weltweiten Partner\*innen.

Für unseren Standort in **Berlin** suchen wir ab sofort Mitarbeiter\*innen im Bereich

## **SUPPORT und SCHULUNGEN**

**(m/w/d) unbefristet und Vollzeit**

### Das sind Ihre Aufgaben

- Erfassung, Bearbeitung sowie Lösung von Support-Anfragen und Störungsmeldungen, um einen optimalen Produktsupport für unsere Kunden sicherzustellen (Hotline, E-Mail, Ticketsysteme, Remote-Support)
- Dokumentation der durchgeführten Tätigkeiten
- Mitarbeit an der stetigen Optimierung aller Support-Tools und Workflows (Ticketsysteme, Knowledgebase, Online-Support-Bereiche)
- Durchführung von Produktschulungen vor Ort bei Kund\*innen und online (inkl. Vor- und Nachbereitung)
- Enge Abstimmung mit allen Projektleiter\*innen und weiteren Teams (Framework, Custom Code, ETL)
- Unterstützung der Projektleiter\*innen durch Tests und Qualitätssicherungsverfahren
- Ggf. Erstellung von kundenspezifischen Berichten, Listen und Export-Formaten in MuseumPlus

### Das erwarten wir von Ihnen

- Ausgesprochenes Kommunikationsgeschick, dienstleistungsorientierte und absolut präzise Arbeitsweise
- Erfahrung in den Bereichen User-Helpdesk und Kundensupport für Software-Produkte (1st und 2nd Level)
- Erfahrung in der Durchführung von Schulungen (inkl. Vor- und Nachbereitung)
- Abgeschlossenes Hochschulstudium oder gleichwertige Berufserfahrung sowie ein großes Interesse und Freude daran, für Kund\*innen im kulturellen Umfeld zu arbeiten
- Erfahrung in der Arbeit mit Datenbanksystemen, webbasierten Systemen und relationalen Datenstrukturen
- Kenntnisse von Collection-Management-Systemen und Dokumentationsarbeit im Kulturbereich von Vorteil
- Erfahrung in der Nutzung von Helpdesk-Systemen von Vorteil
- Sehr gute Sprachkenntnisse in Deutsch und Englisch (in Wort und Schrift), jede weitere Fremdsprache ist von Vorteil
- Hervorragende Kenntnisse in MS Word und Excel
- Hohe Selbstständigkeit, Eigenverantwortung, Teamfähigkeit und aktive Beteiligung an der Optimierung aller Prozesse im Support-Team
- Reisebereitschaft (national und international)

### Das bieten wir Ihnen

- Sehr abwechslungsreiche Arbeit in einem spezialisierten, kollegialen und jungen Team
- Die Chance Ihre eigenen Ideen einzubringen und Verantwortung zu übernehmen
- Mitwirkung an der Entwicklung eines wachsenden Marktes in einem abwechslungsreichen, internationalen Umfeld
- Einen unbefristeten Arbeitsvertrag in Vollzeit mit markt- und leistungsorientierter Vergütung
- Arbeitsplatz in einem innovativen und zukunftsorientierten Unternehmen mitten in Berlin und die einmalige Möglichkeit, an der spannenden Schnittstelle zwischen High-Tech und Kultur zu arbeiten

Fühlen Sie sich angesprochen? Dann freuen wir uns auf Ihre aussagekräftige Bewerbung inkl. Gehaltsvorstellungen mit Lebenslauf und Referenzen per Mail an: [jobs.berlin@zetcom.com](mailto:jobs.berlin@zetcom.com). Bewerbungsschluss ist der 31. August 2020.