

Verstärken Sie unser Team als

Alfresco Technical Support Engineer (m/w)

Da es sich bei Alfresco um eine Open-Source-Lösung handelt, müssen unsere technischen Support-Ingenieure ein hohes Maß an Fachwissen und eine außergewöhnliche Servicequalität für unsere Kunden bieten.

Über Sie

- Eine Leidenschaft für die Untersuchung von technischen Fragen, einschließlich mehrdeutiger und komplexer Probleme
- Außergewöhnliche schriftliche und mündliche Kommunikationsfähigkeiten
- Die Fähigkeit, sowohl unabhängig als auch kooperativ zu arbeiten und dabei technische Konzepte schnell und proaktiv zu erlernen
- Nachgewiesene Problemlösungsfähigkeiten im Zusammenhang mit technischen Problemen sowie potenziellen Auswirkungen auf die Geschäftskontinuität
- Positive Einstellung und Fähigkeit zur Zusammenarbeit in einer teamorientierten Umgebung

Ihre Verantwortlichkeiten

- Übernahme der vollen Verantwortung und Kontrolle über einen Support-Fall ohne Aufsicht bei gleichzeitiger kontinuierlicher Verbesserung des Support-Levels zur Aufrechterhaltung der Kundenzufriedenheit
- Direkte Interaktion mit unseren Partnern und Kunden, um technische Probleme zeitnah zu lösen
- Bereitstellung von Support über das Case Management System, Telefon und Screen-Sharing-Sitzungen
- Nutzung des Zugangs zu internen Ressourcen, um Kunden mit Problemlösungen und Informationen zu versorgen
- Aufrechterhaltung des Wissens über die Produktfunktionen neuer Versionen bei gleichzeitiger Erstellung von Wissensartikeln und Lösungen für häufige Probleme, die bei Kunden auftreten
- Zusammenarbeit mit globalen Teammitgliedern bei der Identifizierung und Meldung von Produktfehlern, die von Kunden gemeldet wurden, sowie beim Abgleich neuer Supportfälle mit bekannten Problemen
- Einteilung und Priorisierung der zugewiesenen Supportfälle nach Schweregrad, Dringlichkeit für den Kunden und Auswirkungen auf den Endbenutzer
- Benachrichtigung des Support-Management-Teams, um einen Plan zur Vermeidung potenzieller Eskalationen zu entwickeln, und Eskalation, wenn nötig

Unverzichtbare Qualifikationen

- Bachelor-Abschluss in Informatik oder Computer-Informationssystemen oder verwandten Bereichen
- mindestens 2 Jahre Erfahrung in der Installation, Konfiguration, Wartung und Fehlerbehebung bei Problemen mit Windows Server-, Linux- oder UNIX-Betriebssystemen
- Frühere Erfahrung in einer technischen Supportfunktion
- Mindestens 2 Jahre Erfahrung mit Java-Webservern (entweder Tomcat, Apache, Websphere, JBoss), entweder in einer Support-, Entwickler- oder Administratorfunktion
- Fähigkeit zur Fehlerbehebung und zum Debugging von Webanwendungen
- Fähigkeit, Anwendungsprotokolle zu lesen und zu verstehen
- Verständnis von Java, JavaScript, XML, Webservices und Dateisystemen
- Erfahrung mit Unternehmenssoftwarekomponenten wie Anwendungsservern, Datenbanken und Verzeichnisverwaltung
- Erfahrung mit der Leistungsanalyse und dem Tuning von Betriebssystemen und Webanwendungen
- Kenntnisse von Netzwerkprotokollebenen, Sicherheitsebenen und Domänenmodellen
- Positive Einstellung und außergewöhnliche Kundenbetreuung
- Fähigkeit, in einer sehr engagierten, kollaborativen und teamorientierten Umgebung zu arbeiten

Wünschenswert, aber nicht erforderlich

- Verständnis für Enterprise Content Management und Geschäftsprozessmodellierung
- Erfahrung mit Hibernate, Apache Maven, Apache Solr, oder Spring Framework
- Vertrautheit mit Apache Tomcat, IBM WebSphere, Oracle WebLogic, Red Hat JBoss

- Tiefes Verständnis für ein oder mehrere relationale Datenbanksysteme
- Fähigkeit zum Lesen und Analysieren von Anwendungsdumps
- Erfahrung mit Records-Management-Prozessen und -Konzepten
- Kenntnisse von Hochverfügbarkeitsarchitekturen und Disaster-Recovery-Verfahren
- Frühere Erfahrungen im Unternehmenssupport
- Beliebige verwandte technische Zertifizierungen oder Ausbildungen

Es erwarten Sie ein wertschätzendes Arbeitsklima, das unkomplizierte Kommunikation über alle Hierarchieebenen ermöglicht, ein Arbeitsplatz mit modernster und individualisierbarer Ausstattung, Zusammenarbeit auf fachlich sehr hohem Niveau sowie viele Möglichkeiten zur persönlichen und fachlichen Weiterentwicklung, überdurchschnittliche Sozialleistungen und viele nette KollegInnen.

Für diese spannende Position bieten wir ein jährliches Mindestgehalt auf Vollzeitbasis von 43.316,- Euro brutto bei einer mindestens dreijährigen Berufserfahrung. Eine von Qualifikation bzw. Erfahrung abhängige Überzahlung ist selbstverständlich möglich.

Arbeitsort: Wien / Oberwart – Möglichkeit zu Homeoffice gegeben.

Wir freuen uns auf Deine aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen an bewerbung@sviss.at.

SVISS GmbH | IT-Service Management Solutions
Industriestraße 24-2A, A-7400 Oberwart
www.sviss.at