

## Quereinsteiger / IT-Mitarbeiter / Kundenbetreuer als Service Desk Agent (m/w/d) am Standort Hamburg



### Wer wir sind? Wir sind x-ion!

Gegründet 2009 aus dem Bestreben eines absoluten Technik-Begeisterten (unserem Obernerd) Lösungen für vermeintlich unlösbare Themen zu finden und viel Engagement und Willen hat sich die x-ion GmbH in den letzten 10 Jahren von einem Start-up zu einem kleinen mittelständischen Unternehmen mit ca. 35 Mitarbeitern entwickelt. Wir sind als **Cloud-Anbieter für maßgeschneiderte und hochqualitative Cloud- und Infrastrukturlösungen** an den Standorten Berlin und Hamburg tätig. Zusammen mit unseren Partnern konzentrieren wir uns auf die **Konzeption, Entwicklung und den Betrieb technologisch herausfordernder sowie kundenindividueller Cloud-Lösungen**. Wir leisten alle einen individuellen Beitrag, der Teil des Team-Gedankens ist und dazu führt, dass unsere Vision lebt und weiter wächst.

### Das wäre Dein Beitrag:

- Entgegennahme von Kundenanfragen im 1st-Level-Support (B2B, intern) via Telefon oder Ticket
- Information unserer Kunden über Events in unserem Produkt-Lebenszyklus (Wartungen, Releases, Störungen)
- Findung und Umsetzung von Erstlösungen
- User- und Account-Management
- Bearbeitung, Weiterleitung und Nachverfolgung von Tickets in unseren Ticketsystemen (Freshdesk, Jira)
- Erstellung von Wissensartikeln und Tutorials in unserer Knowledge-Database
- Kommunikationsschnittstelle zwischen Kunden und Technik
- Durchführung interner Projekte

### Das bringst Du mit:

- Eine abgeschlossene Ausbildung, qualifizierte Weiterbildung oder erste Berufserfahrungen in einem IT-relevanten Umfeld
- Teamwork und Wissenstransfer stellen für Dich eine Selbstverständlichkeit dar
- Grundlegende IT-Kenntnisse sowie ausgeprägter Servicegedanke
- Hohe Lernbereitschaft und den Willen, sich in neue und komplexe IT-Themen einzuarbeiten, um Anfragen zuzuordnen und beantworten zu können
- Ausgeprägte Kommunikationsfähigkeit
- Sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift
- Pragmatische und selbstständige Herangehensweise sowie ein hohes Maß an Selbstorganisation



### Und davon profitierst Du:



Mitarbeit in einem inhabergeführten, dynamischen Unternehmen mit einer klaren Vision: Technologie richtig einsetzen, um das Leben zu erleichtern.



Flexibles Arbeitszeitmodell, die Möglichkeit im Home Office oder in Teilzeit zu arbeiten, sowie betriebliche Altersvorsorge und weitere Benefits.



Eine Auswahl an Tee, Wasser, Müsli und Obst, sowie verschiedene Kaffeevariationen.



Partnerschaftliches Betriebsklima mit Umgang auf Augenhöhe und die Möglichkeit, dass eingebrachte Ideen gemeinsam weitergedacht werden.



Modernes Büro mit Hafen- und Kiezblick im 14. OG der Tanzenden Türme (HH) mit sehr guter Anbindung an öffentliche Verkehrsmittel.



Mitwirkung in stets interessanten und relevanten Projekten mit spannenden Problemstellungen rund um die Cloud (Full Stack).

### Und so wirst du ein Teil von uns:

Für **aussagekräftige Unterlagen** empfehlen wir folgende Dokumente einzusenden: Tabellarischer Lebenslauf, Nachweise über die geforderte Qualifikation, aktuelle Beurteilung bzw. Zeugnis und ein kurzes Anschreiben mit Deinen Gehaltsvorstellungen und dem frühestmöglichen Eintrittstermin.

Sende Deine Bewerbungsunterlagen unter Angabe der Kennziffer "2020-XSDA01" als PDF an [bewerbung@x-ion.de](mailto:bewerbung@x-ion.de).

Alternativ stellt Dir unsere Personalabteilung auch gerne DSGVO-konform einen Upload-Link zur Verfügung. Für weitere Informationen und Rückfragen steht Dir gerne Frau Friederike Tegtmeier (HR) unter +49 40 609 451 09 - 33 zur Verfügung.

**Wir freuen uns auf deine Bewerbung!**