

Mitarbeiter im technischen Support ERP/PLM (m/w/d)

Meerane | Dresden

Als Mitarbeiter (m/w/d) im technischen Support betreuen Sie unsere Kunden hinsichtlich einer lösungsorientierten Prozessberatung in unserem ERP/PLM-Bereich. Sie erweitern unser bestehendes Support-Team und werden in Ihrer Arbeit zusätzlich von unseren Kollegen und Kolleginnen aus der Anwendungsberatung und Softwareentwicklung sowie unserem Softwarehersteller direkt unterstützt. Mit Ihrer Arbeit tragen Sie maßgeblich zur Kundenzufriedenheit und Außendarstellung des Unternehmens bei und sind damit ein wichtiger Teil unseres ONE N+P-Teams.

Ihre Aufgaben

- Betreuung unserer mittelständischen Kunden bei der Anwendung der ERP-Software APplus und dem PLM-System PRO.FILE
- Analyse von Problemfällen und Aufzeigen passender Lösungswege in direkter Kommunikation mit dem Kunden sowie unter Einbeziehung unseres Softwareentwickler- und Consulting-Teams
- Bearbeitung anstehender Supportfälle sowie Kundenbetreuung bei Fragen zum System und Anwendungsprozessen
- Aufnahme von Kundenanforderungen und gemeinsame Initiierung neuer Projekte
- Steuerung, Planung, Kontrolle und Dokumentation von Kundenanfragen mit Hilfe des firmeneigenen Supportsystems
- Pflege der Wissensdatenbank

Ihre Voraussetzungen

- Abgeschlossene Ausbildung z.B. als Fachinformatiker oder Berufserfahrung im Kundensupport mit technischem Schwerpunkt
- Praktische Erfahrungen in Prozessberatung, Anwendungsentwicklung und/oder Kundenbetreuung, idealerweise Verständnis für ERP-Prozesse
- Gute Kommunikationsfähigkeit im Umgang mit externen und internen Ansprechpartnern
- Fundiertes IT-Wissen (z.B. Windows-Server, -Client, Reporting)
- Von Vorteil sind Grundwissen in der Programmierung (z.B. HTML, Java, C#, XML) und Erfahrung im Umgang mit Datenbanken
- Eigenverantwortlichkeit, Teamorientierung, Selbstorganisation und kundenorientiertes Auftreten

Ihre Bewerbung

Als familiengeführtes, mittelständisches Unternehmen sind wir mit rund 200 Mitarbeitern der Ansprechpartner für die Digitalisierung im Mittelstand. Wir beraten und implementieren IT-Systeme entlang der Wertschöpfungskette des Produkt- und Gebäudeentstehungsprozesses.

Auf Instagram geben wir einen Einblick hinter die Kulissen der N+P

[@np_informationssysteme_gmbh](https://www.instagram.com/np_informationssysteme_gmbh)

Sie wollen die Zukunft mittelständischer Weltmarktführer gestalten? Dann verstärken Sie uns am **Standort Meerane oder Dresden** zum nächstmöglichen Zeitpunkt und bewerben Sie sich über das unten stehende Formular. Wir freuen uns auf Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen.