

# Here I Am at the right place

Abacus ist mit 500 Mitarbeitenden und über 44.000 Kunden der größte und erfolgreichste Business Softwareanbieter in der Schweiz. Die deutsche Tochtergesellschaft mit Sitz in München und Hamburg hat sich seit über 10 Jahren zum führenden Anbieter von ERP-Lösungen für Architekten, Ingenieure und Dienstleistungsunternehmen entwickelt. Du setzt Dich gerne mit komplexen Software-Supportanfragen auseinander und findest immer eine perfekte Lösung?

Datenbanken, XML im Datenaustausch, als Applikationssprache und Queries in Makro-Programmierung sind für Dich kein Hexenwerk? Störungen bei Kundeninstallationen entwaffnest du mit Offenheit und smarten Workarounds? Dann bist Du bei uns richtig!

## IT Customer Support Specialist (M/W/D) in München



### Deine Aufgaben

- Betreuung der Abacus ERP-Software Kunden bei Supportanfragen 1st and 2nd Level
- Bearbeitung der Anfragen unter Verwendung von Remotetools, E-Mail und Telefon (keine Callcenter-Tätigkeit)
- Qualifizierung und Analyse komplexer Fragestellungen in Datenbank und Anwendungssystemen
- Fehleranalyse sowie Herbeiführung von Erstlösungen durch Remotesupport
- Weiterleitung von Störungen an nachgelagerte Einheiten; Remote Unterstützung unserer Kundenprojekte
- Bereitstellung von individuellen Lösungen, teilweise in Zusammenarbeit mit Teamkollegen
- Programmierung von Lösungen in XML und Makros
- Dokumentation der Bearbeitungsschritte im zentralen Ticket-System
- Abstimmung und Zusammenarbeit mit der Software-Entwicklung und dem Produktmanagement

### Dein Profil

- Abgeschlossene Ausbildung zum Fachinformatiker, IT-Informatikkaufmann, Informatik (BA) oder Vergleichbares
- Erfahrungen im Kunden-/IT-Support
- Gute Kenntnisse in relationalen Datenbanken
- Sehr gute Kenntnisse in der Programmierung von Makro- und Skriptsprachen
- Idealerweise Kenntnisse beim Erstellen von BI-Abfragen in marktgängigen BI-Tools
- Kenntnisse im Umgang mit Ticket- und Remotetools sowie im Bereich ITIL und Kanban wünschenswert
- Gute kommunikative Fähigkeiten sowie service- und kundenorientiertes Auftreten

### Deine Perspektive

- Du übernimmst eine herausfordernde, verantwortungsvolle Aufgabe.
- Dich erwarten ein kollegiales Umfeld und ein ausgesprochen gutes Betriebsklima.
- Deine Einarbeitung unterstützen wir zielgerichtet und fördern dich kontinuierlich durch Weiterbildung.
- Wir bieten vielfältige Entwicklungsmöglichkeiten in einem stetig wachsenden Unternehmen.

Wir freuen wir uns auf Deine Bewerbung! Bitte sende uns Deine vollständigen Unterlagen per E-Mail an [bewerbung@abacus-solutions.de](mailto:bewerbung@abacus-solutions.de)