

Für die OXID eSales AG, Hersteller einer der führenden Open Source eCommerce Plattformen, ist die kompetente Betreuung in allen Phasen unserer Beziehungen zum Kunden das A und O geschäftlichen Erfolgs.

Dabei ist die Unterstützung bei der Anwendung und Erweiterung unserer Software die Basis für den erfolgreichen Einsatz unserer Produkte. Daher suchen wir für unseren Standort Halle/Saale oder Freiburg i. Br.

# Software Support Engineer (m/w)

**Als Mitglied unserer Support-Mannschaft beraten Sie unsere Kunden und deren Entwickler in der Anwendung und der Erweiterung unserer Softwareprodukte. Sie helfen, die Herausforderungen anspruchsvoller Kundenprojekte zu bewältigen und mithilfe unserer Produkte bestmögliche eCommerce Lösungen aufzubauen. In dieser verantwortungsvollen Position sind Sie erster Ansprechpartner für technische, produktspezifische Fragen oder Probleme unserer eCommerce Kunden.**

Ihre Aufgabenbereiche:

- Betreuung nationaler und internationaler Anwender in deutscher und englischer Sprache per Telefon, Mail oder im persönlichen Support
- Fehleranalyse und Störungsbehebung per Remote-Zugriff
- Priorisierung, Klassifizierung und Dokumentation von Fällen im Trouble-Ticket-System
- Steuerung und Überwachung der Tickets gemäß den Service-Level-Agreements
- Pflege von Systemdaten und der Wissensdatenbank
- Unterstützung bei Systemerweiterungen, Releasewechseln, Neueinführungen von eCommerce Lösungen und Durchführung von Projekten
- Ansprechpartner bei Fragen rund um unsere Softwareprodukte

Ihr Profil:

- Sie haben eine abgeschlossene IT-Ausbildung, Studium im IT-Bereich oder eine alternative fachliche Qualifikation
- Als freundliche und aufgeschlossene Persönlichkeit haben Sie Freude am Kontakt mit Menschen und Kundenzufriedenheit steht für Sie an erster Stelle
- Serviceorientiertes, eigenverantwortliches und analytisches Denken und Handeln sind wesentliche Bestandteile Ihrer Persönlichkeit
- Sie besitzen IT- und Programmierkenntnisse und haben Grundkenntnisse in Webservices, Web-Technologien (HTML, CSS, Java, Ajax, PHP), SSL, XML-Technologie und SQL-Datenbanken
- Sie besitzen mindestens zwei bis drei Jahre Berufserfahrung in Service und Support/Helpdesk
- Der Umgang mit den gängigen MS Office Versionen ist für Sie selbstverständlich
- Sie sind anwender- und serviceorientiert und haben Spaß an telefonischer Arbeit
- Sie arbeiten gerne im Team und haben Freude im Umgang mit Kunden
- Sie überzeugen durch Ihre Kommunikationsfähigkeit



Wir bieten Ihnen

- eine verantwortungsvolle, herausfordernde Tätigkeit
- ein harmonisches und dynamisches Team
- ein interessantes Kundenumfeld in der Wachstumsbranche eCommerce
- einen Arbeitsplatz in zentraler, attraktiver Lage
- ein spannendes Arbeitsumfeld und ein hohes Maß an Eigenverantwortlichkeit
- eine umfassende und individuelle Einarbeitung
- individuelle Entwicklungsmöglichkeiten

## Über OXID eSales

Die Freiburger OXID eSales AG ist einer der führenden Anbieter von E-Commerce-Software. Mehr als 3.000 Online-Shop-Betreiber B2C und B2B aus den verschiedensten Branchen schätzen Skalierbarkeit, Modularität und Qualität von OXID eShop, darunter Lekkerland, Fressnapf, Neckermann, Strenesse, Intersport, Gravis und Deutsche Post. Die Kunden profitieren bei der Implementierung von den flexiblen Anpassungsmöglichkeiten innerhalb der Standardsoftware (schnelle Einführungszeit, geringe Kosten), dem Know-how der über 100 zertifizierten OXID Solution Partner und im laufenden Betrieb vom direkten Kontakt zu Support und Entwicklung des Herstellers. OXID eShop lässt sich außerdem als mobiler Online-Shop umsetzen.

Die Anwendung bietet eine Schnittstelle zur E-Commerce Intelligence Plattform OXID eFire. OXID eFire ist das Gateway zum E-Commerce in der Cloud und ermöglicht auf einer einzigen Anwenderoberfläche das professionelle Management von unter anderem Online-Marketing, Marktplätzen und Payment-Diensten ebenso wie Bonitätsprüfungen und die Intelligente Suche.

OXID eShop wird als Commercial Open Source Software entwickelt und veröffentlicht. Die Vorteile davon sind höhere Innovationsgeschwindigkeit, qualitativ hochwertigere Entwicklungen und langfristige Investitionssicherheit für die Nutzer. Weitere Informationen erhalten Sie unter <http://www.oxid-esales.com>.

Bitte senden Sie uns Ihre aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen – gerne auch per E-Mail an folgende Adresse:

## Kontakt

OXID eSales AG | z. Hd. Andrea Seeger | Bertoldstraße 48 | D-79098 Freiburg  
[jobs@oxid-esales.com](mailto:jobs@oxid-esales.com) | [www.oxid-esales.com](http://www.oxid-esales.com)

