



KW-Commerce ist ein international tätiges E-Commerce-Unternehmen aus der Start-up-Metropole Berlin. Unsere mehr als 20.000 Artikel aus den Bereichen Consumer Electronics und Home & Living vertreiben wir über Online-Marketplaces wie Amazon und eBay; nah bei unseren jährlich über 5.000.000 Kunden, schnell und weltweit. KW-Commerce ist ein erwachsen gewordenen Start-up. Mit viel bodenständigem Engagement, einem starken Teamzusammenhalt und einer guten Portion Humor entwickeln 180 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weltweit unser Unternehmen täglich weiter – den langfristigen Unternehmenserfolg stets im Blick. Werde auch du Teil unserer Erfolgsstory als:

## 1st-Level IT – Support (m/w) in Berlin

### DEINE POSITION

Als 1st- Level IT- Support (m/w) bist du erster Ansprechpartner für unsere internen User in IT- relevanten Fragestellungen und leistest damit einen entscheidenden Beitrag in der Unterstützung unserer System- Administratoren. Konkret zählen die folgenden Aufgaben zu deinem Verantwortungsbereich:

- Du qualifizierst eingehende Tickets vor, holst fehlende Informationen ein und eskalierst ggf., um eine zügige und effiziente Bearbeitung eingehender Support-Anfragen zu gewährleisten.
- Du verantwortest den 1st- Level Support, löst Hard- und Softwareprobleme per Service Desk, E-Mail oder telefonisch und übernimmst Installationen und Konfigurationen, um unsere Administratoren zu entlasten.
- Um unsere interne Serviceorientierung weiter zu verbessern, hältst du die Bearbeitung der Tickets nach und achtest auf die fristgerechte Erledigung aller Support- Anfragen.
- Indem du auftretende Probleme und ihre Lösungen dokumentierst und taggst, wirst du entscheidenden Anteil am weiteren Aufbau und der Aktualisierung unserer IT- Wissensdatenbank haben.
- Um die Lösungen aufgetretener Probleme und Störungen nachhaltig zu gestalten, führst du entsprechende Tests durch.

### DEIN PROFIL

- Du hast eine Berufsausbildung, bevorzugt technischer Art, erfolgreich abgeschlossen.
- Du bringst erste Berufserfahrung im IT- Support oder der IT- Administration mit.
- Durch deine praktischen Erfahrungen hast du belastbare Kenntnisse von IT- Infrastrukturen und Softwaresystemen, insbesondere auch von ERP- Systemen.
- Deine deutschen und englischen Sprachkenntnisse sind sowohl schriftlich als auch mündlich anwendungssicher.

### DEINE PERSPEKTIVEN

- Flache Hierarchien und kurze Entscheidungswege mit großen Mitgestaltungsmöglichkeiten ermöglichen eigenverantwortliches Arbeiten und eine steile Lernkurve.
- Ein modern ausgestatteter Arbeitsplatz mit neuester Technologie schafft das perfekte Arbeitsumfeld.
- Dich erwartet ein junges, sympathisches und jederzeit unterstützendes Team.
- Unsere Büros in Berlin- Mitte und Charlottenburg sind bestens zu erreichen.



#### Haben wir Dein Interesse geweckt?

Dann freuen wir uns auf Deine Online-Bewerbung über den Karriere-Bereich unserer Homepage.