



## First Level IT Support (inbound) (m/w/d)

Als erster Ansprechpartner für ankommende telefonische oder schriftliche Anfragen und Störungsmeldungen stehen Sie unseren Kunden kompetent zur Seite. Sie helfen bei allgemeinen Anfragen und der Aufnahme von technischen Problemstellungen und überzeugen als Schnittstellenposition durch ihr freundliches Wesen und ihre Dienstleistungsmentalität!

### Was wir Ihnen bieten:

- Eine unbefristete Vollzeitstelle (40h)
- Flache Hierarchien, offene Türen und kurze Kommunikationswege gepaart mit DuZ-Kultur auf allen Ebenen
- Hervorragende Entwicklungs- und Aufstiegsmöglichkeiten in einem wachsenden internationalen Umfeld durch individuelle Weiterbildung
- Regelmäßige Mitarbeitererevents - vom sportlichen Teamevent über Sommerpartys bis zur Weihnachtsfeier
- Verpflegung durch Obstkörbe, (Milch-)Kaffee, Tee, Softdrinks und Säfte
- Ein Büro im Herzen Düsseldorfs, verkehrsgünstig gelegen und umgeben von Cafés und Restaurants als Alternative zur voll ausgestatteten Mitarbeiterküche

### Ihre fachlichen und persönlichen Voraussetzungen:

- Kommunikationsfähigkeit, ausgeprägter Service- und Kundengedanke (auch am Telefon) und lösungs- und zielorientiertes Arbeiten im Team
- Deutsch (fließend) in Wort & Schrift, gute Englischkenntnisse
- IT-Affinität und grundlegende Kenntnisse rund um die Verwendung von PCs
- Kenntnisse in den Bereichen Netzwerktechnik und Speicherlösungen von Vorteil
- Genaue, eigenverantwortliche und lösungsorientierte Arbeitsweise
- Bereitschaft zur Übernahme des rotierenden Spätdienstes (bis 20 Uhr)
- Hands-On-Mentalität, Begeisterungsfähigkeit & Freude an Teamarbeit
- Erfahrung in der telefonischen Kundenbetreuung ist von Vorteil, aber auch ideal für Quereinsteiger!

### Ihre Aufgaben im First Level IT Support:

- Entgegennahme von Anfragen und Störungsmeldungen via Telefon
- Bearbeitung genereller Anfragen und Störungen via Chat
- Eigenständige Lösungsfindung durch die Nutzung einer Wissensdatenbank oder Klassifizierung der Anfragen und Weiterleitung an den 2nd Level Support
- Erstellung von Lösungsartikel für behobene Störungsmeldungen

Als Marktführer im Bereich NAS-Server, Router & Videoüberwachung begeistert die Synology GmbH seit 2011 weltweit Millionen Kunden mit innovativen & vielseitigen IT Lösungen.

Wir leben die Leidenschaft für IT und eine Hands-On-Mentalität. Durch die Betreuung von Märkten in Zentral- und Osteuropa vereinen wir in der Düsseldorfer Niederlassung 9 Nationalitäten und 11 Landessprachen in einem jungen und dynamischen Team – werden Sie Teil davon und bewerben Sie sich noch heute!

### Kontakt

**Christina Düring**  
HR Manager

Synology GmbH  
Grafenberger Allee 125  
40237 Düsseldorf

de\_hr@synology.com  
Tel.: 0211 - 9666 96 11  
www.synology.com

**Senden Sie uns bitte Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen (Anschreiben & CV) unter Angabe Ihrer Gehaltsvorstellungen sowie frühestmöglichen Eintrittstermins an [de\\_hr@synology.com](mailto:de_hr@synology.com)**