



## Mitarbeiter (m/w) im technischen Support (1st Level) am Standort Köln

Die fonial GmbH ist ein dynamisches Unternehmen aus dem TK-/IT-Umfeld, welches innovative Telekommunikationslösungen für kleine und mittelständische Unternehmen bereitstellt.

Zur Verstärkung unseres Supportteams suchen wir in Köln **ab sofort** einen Mitarbeiter im technischen Support (1st Level).

### Ihr zukünftiges Aufgabengebiet

- Entgegennahme und Beantwortung von Kundenanfragen (Telefon, E-Mail, Chat)
- Ticketmanagement und CRM-Pflege
- Proaktive Kundenansprache per Telefon
- Konfiguration von IP-Telefonen und VoIP-Adaptoren
- Einrichtung des Kundenaccounts nach Vorgabe des Kunden per Remote-Session.

### Ihre Qualifikationen

- Idealerweise haben Sie ein Studium oder eine Ausbildung in einem technischen Bereich (z.B. Fachinformatiker oder IT-System-Elektroniker) absolviert. Wir berücksichtigen auch Quereinsteiger mit entsprechender Praxiserfahrung.
- Begriffe wie Router, Switch, IP-Adresse, Port, URL und Port Forwarding sind keine Fremdwörter für Sie.
- Sie haben ein sehr gutes technisches Verständnis
- Sie zeichnen sich durch ein großes Engagement bei der Fehlersuche sowie bei der Lösung komplexer Problemstellungen aus.
- Sie sind in der Lage technische Sachverhalte in einfacher Sprache auszudrücken.
- Sie verfügen idealerweise über Erfahrungen im Bereich Kundensupport / technischen Support.
- Sie verfügen über sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift.
- Sie haben ein freundliches Auftreten, arbeiten zuverlässig und sorgfältig, sind ein Teamplayer und flexibel.

Wir bieten eine gute Arbeitsatmosphäre in einem jungen Team bei angemessener Vergütung.





Ihre Fragen beantwortet gerne **Herr Wolfram Lüders**, Telefon **0221 / 66 95 11 33**

Bitte bewerben Sie sich online. Senden Sie dazu bitte Ihre Bewerbungsunterlagen an [jobs@fonial.de](mailto:jobs@fonial.de). Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung.

