

## First & Second Level IT-Support (m/w/d)

**Wir suchen Sie für den IT- Support (Schwerpunkt First oder Second Level- IT Support). Als Produktexperte sind Sie der erste Ansprechpartner für technische Problemstellungen. Sie verlieren nicht den Überblick in unserem breiten Produktportfolio und helfen unseren Kunden Synology Produkte noch besser zu verstehen und einzusetzen. Des Weiteren stimmen Sie sich als Schnittstellenposition regelmäßig mit dem internen Produktmanagement und der Entwicklungsabteilung in Taiwan ab.**

### Was wir Ihnen bieten:

- 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 Mitarbeiterevents - vom sportlichen Teamevent über Sommerpartys bis zur Weihnachtsfeier
- Ein zentral gelegenes Büro mit guter Verkehrsanbindung
- Eine voll ausgestattete Mitarbeiterküche
- Verpflegung durch Obstkörbe, (Milch-)Kaffee, Tee, Softdrinks und Säfte
- Mobilitätspauschale oder kostenfreier Mitarbeiterparkplatz

### Ihre fachlichen und persönlichen Voraussetzungen:

- Erfolgreich abgeschlossene Berufsausbildung als Fachinformatiker oder vergleichbare Qualifikation
- Problemlösungsorientierung, analytisches Denken, schnelle Auffassungsgabe und Verständnis für Kundenwünsche
- Sehr gute Kenntnisse in den Bereichen Netzwerktechnik und Speicherlösungen
- Gute Linux Kenntnisse sowie Erfahrung im Umgang mit der Linux Kommandozeile
- Sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse, weitere Sprachen von Vorteil
- Bereitschaft zur Übernahme der rotierenden Samstagsschicht

### Ihre Aufgaben im First oder Second Level Support:

#### First Level 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

#### Second Level Support:

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 14 Nationalitäten in einem internationalen und dynamischen Umfeld. Werde Teil unseres vielfältigen Teams und starte deine Karriere in der IT-Branche.

[Jetzt bewerben](#)

### Kontakt

**Sara Contini**  
Junior HR Specialist

Synology GmbH  
Grafenberger Allee 295  
40237 Düsseldorf

Tel.: 0211 - 9666 96 56  
[www.synology.com](http://www.synology.com)



- Hard- und Software-Support via Ticket-System
- Fehleranalyse und Fehlerbehebung von NAS-, Router- und Surveillance-Systemen
- Gelegentliche Unterstützung des Internen IT-Management
- Beratung von Kunden am Telefon, per Mail und persönlich auf verschiedenen Events
- Verwaltung von SI/VAR-Kunden (z.B. durch Projektunterstützung)