

# telegra sucht...

einen Mitarbeiter (m/w/d) im technischen 2nd-Level Support – B2B – Telekommunikation/ unternehmenseigene Software-Lösungen u.a.

telegra ist einer der in Deutschland führenden Anbieter rund um das Thema Business-Kommunikation und bietet im Firmenverbund über 20-jährige Telekommunikationserfahrung als Netzbetreiber im B2B-Markt sowie als Lieferant von eigenentwickelten Softwarelösungen für die Business-Kommunikation. Ein 70-köpfiges Spezialisten-Team, das mit Leidenschaft und Engagement das Thema Kundendialog in allen Facetten im Markt begleitet und vorantreibt.

Für unser qualifiziertes und hochmotiviertes Support-Team suchen wir zum nächstmöglichen Zeitpunkt zur Verstärkung **Dich** als

## Mitarbeiter (m/w/d) im technischen 2nd-Level Support

### Deine Aufgaben

- Technischer Support – Geschäftskunden-Kontakt über die Kanäle Mail/Ticket sowie Telefon - bezogen auf sämtliche unserer Produkte, insb. Multichannel-Contactcenter-Lösungen, Voicebot-KI, Cloud-Telefonanlagen (PBX), SIP-Clients u.a.
- Systemanalysen, Abfragen auf SQL-Datenbanken
- Monitoring und Konfiguration von TK-Systemen wie z.B. ACD, PBX und SBC
- Kontakt und Abstimmung mit Lieferanten und Partnern
- Teilnahme an Rufbereitschaft nach Einarbeitung

### Dein Profil

- Erfolgreich abgeschlossene technische Ausbildung (Fachinformatiker/SI, IT-Systemelektroniker, o.ä.), technisch versierte Studienabbrecher oder vergleichbare Qualifikation
- Erfahrung im technischen Support – telefonisch sowie schriftlich – möglichst erworben in der Telekommunikations-Branche
- Gute Kenntnisse in einem oder mehreren der folgenden Themengebiete: VoIP, SIP(-Trunks), WebRTC, RTP, T.38



- Kenntnisse des Festnetz- und Servicrufnummerngeschäfts inkl. Portierungsprozesse sind von Vorteil
- SQL-Datenbank- und Linux-Kenntnisse sind von Vorteil
- Analytisches, strukturiertes Denken
- Gute Umgangsformen, Verantwortungsbewusstsein
- Offenheit, gute Kommunikationsfähigkeit und Gespür für Kunden, sehr gute Deutsch-Kenntnisse in Wort und Schrift, gute Englisch-Kenntnisse in Wort und Schrift
- Du packst mit an ohne große Diskussionen, wenn's nötig ist
- Du bist belastbar und duckst nicht direkt weg, wenn es mal Gegenwind gibt
- Teamgeist ist Dir wichtig. Uns auch!

### Das bieten wir Dir

- Ein vielfältiges, dynamisches und verantwortungsvolles Aufgabenfeld mit Einarbeitung als Training on the job
- 30 Urlaubstage, nach Absprache flexible Arbeitszeiten in einem Zeitfenster von 08.00-18.30 Uhr (MO-FR, 40 Std./Woche)
- Mobiles Arbeiten möglich
- Kostenlose Sportmöglichkeiten (Personal Training, Krafttraining) in der Nachbarschaft
- Aufgabenbezogene Weiterbildung
- Betriebliche Altersversorgung mit überproportionalem AG-Zuschuss
- Betriebliche Krankenversicherung für gesetzlich versicherte Mitarbeiter als private Zusatzversicherung in den Bereichen Zahnbehandlung/Zahnersatz, Krankenhaus und Sehhilfe (nach der Probezeit)
- Kostenlose Getränke und Kaffee, kostenlose Obstkörbe und subventionierte Essensangebote
- Kostenloser Parkplatz vorhanden

### Interessiert?

Schön! Dann freuen wir uns über Deine aussagekräftige Bewerbung – bitte mit Nennung des frühestmöglichen Eintrittstermins und Deiner Gehaltsvorstellung – per Mail an Katrin Ernst, Leitung Personal, [katrin.ernst@telegra.de](mailto:katrin.ernst@telegra.de).

