

Wir suchen dich als Mitarbeiter:in im Support (m/w/d)

Wer sind wir?

Wir sind ein kleines aber feines Softwareunternehmen mit dem Schwerpunkt Bauwesen in Darmstadt. Unser Hauptprodukt ist die internetbasierte Cloud-Lösung „winplan“, die es als Browserversion und als App für Android und iOS gibt.

Mit dieser Lösung sind wir deutschlandweit und international erfolgreich. Über 400 Großkunden setzen unsere Lösungen in mehreren tausend Projekten mit mehreren zehntausend Nutzern ein.

Unsere Firma ist inzwischen 22 Jahre alt. Zurzeit arbeiten 30 Mitarbeiter:innen bei NetzWerkPlan, darunter 8 Mitarbeiter:innen im Support.

Was ist winplan?

Mit unserem cloudbasierten Projektraum winplan 2.0 unterstützen wir mittlere und große Bauprojekte aller Art im Wohnungs-, Gewerbe- und Industriebau, öffentliche Bauprojekte wie Krankenhäuser, Schulen, Kitas, Universitäten, Sport- und Kulturstätten sowie Infrastrukturprojekte in den Bereichen Straße, Bahn, Wasser und Luft.

winplan 2.0 unterstützt das strukturierte Ablegen von Plänen und Dokumenten der an Projekten Beteiligten, die Kommunikation untereinander, den Workflow vom Vorabzug bis zum freigegebenen Plan und schließlich die Dokumentation. Im Jahr 2014 wurde winplan 2.0 mit neuem Konzept, neuem Team und modernen Softwaretools komplett neu gestartet und entwickelt.

Wen suchen wir? Was sind deine Aufgaben?

Wir suchen dich als Mitarbeiter:in im Support (m/w/d) für unser Produkt winplan 2.0 in Vollzeit oder Teilzeit.

Unser Support-Team unterstützt unsere Anwender:innen per Telefon und E-Mail. Angefangen bei der klassischen Support-Anfrage „Ich habe mein Passwort vergessen“ bis zu inhaltlichen Fragen zum Programm ist alles vertreten.

Zu den Aufgaben des Supports gehören auch die Einrichtung der mit winplan 2.0 betriebenen Projekte und die laufende Projektpflege, d.h. das Ergänzen von Usern, laufende Änderungen in der Projektkonfiguration und andere Aktualisierungen.

Wie jede Software ist auch unsere nicht fehlerfrei. Wenn unsere Kund:innen oder du einen Programmfehler finden sollten/solltest, trägst du diesen in einem speziellen Softwaretool ein und kommunizierst ihn mit unseren Entwicklern, damit sie ihn beheben können.

Zu Beginn der Tätigkeit erfolgt ein Kennenlernen des Programms und des Teams, das sich zurzeit noch weitestgehend im Home Office befindet. Du lernst unser Programm immer besser kennen und kannst den Kund:innen immer mehr Fragen direkt am Telefon oder per E-Mail beantworten. Bei anderen Fragen machst du dich bei deinen erfahrenen Kolleg:innen schlau.

Schließlich werden auch Schulungen durch unser Support-Team durchgeführt. Die Schulungen finden im Normalfall online statt mit Tools wie Teams, Webex, GotoMeeting oder Zoom. Sie dauern in der Regel zwischen 60 und 90 Minuten. Wenn du das Programm gut beherrschst und es dir zutraust, kannst du auch selbst Schulungen halten.

Wichtig: Wir sind kein Callcenter, sondern wir arbeiten als Team und unterstützen genau dieses eine Produkt **winplan**. Du musst bei uns nichts verkaufen oder Kunden überzeugen. Wir haben (fast) nur nette Kunden, die sich freuen, wenn du ihnen schnell und kompetent weiterhelfen kannst.

Was erwarten wir von dir?

Die Stelle als Supporter:in erfordert keine spezielle Ausbildung. Eine (büro-)kaufmännische Ausbildung ist natürlich von Vorteil.

Unser Programm unterstützt Bauprojekte, daher sind Kenntnisse aus der Baubranche von Vorteil, aber nicht Voraussetzung. Das bauwesenspezifische Vokabular wirst du dann bei uns erlernen.

Das Wichtigste, was Du brauchst, um deinen Job gut zu machen, sind

- freundlich und verbindlich am Telefon sein
- zuhören können und die Wünsche und Probleme der Kund:innen erfassen
- gut mit dem PC umgehen können und neue Programme schnell erlernen können
- dich sprachlich in Wort und Schrift gut ausdrücken können
- gut und schnell tippen können
- geduldig, zuverlässig, belastbar und teamfähig sein.

Unsere Kund:innen sind zum Großteil deutschsprachig. Englische und/oder französische Sprachkenntnisse sind von Vorteil.

Wie arbeiten wir?

Die Kernzeit des Supports ist montags bis freitags von 8 bis 18 Uhr. In dieser Zeit sind wir für unsere Kund:innen erreichbar. Die Arbeitszeiten der Mitarbeiter:innen werden in einem zentralen Zeitplan festgelegt, damit der Support zu jedem Zeitpunkt optimal besetzt ist.

Meist haben ein bis zwei Supporter:innen wechselnd Telefondienst und die anderen bearbeiten die eingehenden E-Mails, die über unser Ticket-System verwaltet werden, im Hintergrund. Das Bearbeiten der Tickets kann auch außerhalb der o.g. Zeiten erfolgen.

Prinzipiell gibt es bei uns keine Zeiterfassung, wir praktizieren Vertrauensarbeitszeit. Arbeitszeiten und Urlaubszeiten verwaltet jede:r Mitarbeiter:in selbst und teilt sie dem Teamleiter mit. Begrenzt und nach Absprache ist Arbeiten im Home Office möglich. Derzeit befinden sich fast alle Supporter:innen im Home Office.

Wie sehen unsere Arbeitsplätze aus?

Desktop PC mit üppiger Leistung, 2 Bildschirme, Netzwerk, Windows.

Musik hören (mit Kopfhörer) ist erlaubt.

Alle Arbeitsplätze sind klimatisiert und mit elektrisch höhenverstellbaren Schreibtischen ausgestattet.

Welche Werkzeuge setzen wir ein?

- Ticket-System: KIX
- Office-Software: Word, Excel
- E-Mail-System: Thunderbird
- Interne Kommunikation: Mattermost
- Telefonie: VoIP mit PC-Clients, über drahtlose Komfort-Headsets

Was ist das Besondere an NetzWerkPlan?

Wir sind ein junges, dynamisches, offenes, kommunikatives und fröhliches Team. Die gute Zusammenarbeit aller Mitarbeiter:innen und das Wohlfühlen im Team stehen bei uns an erster Stelle. Einmal in der Woche gibt es ein gemeinsames Mittagessen. In unseren Büroräumen gibt es einen Sport- und Entspannungsraum und einen Kicker. Wöchentlich bieten wir eine „aktive Mittagspause“ mit Bewegung auf freiwilliger Basis an. Alle diese Angebote sind kostenlos, wie auch die Versorgung mit Kaffee, Tee und Mineralwasser.

Wie geht es weiter?

Bitte sende uns deine Bewerbung, gerne als PDF per E-Mail an Helmut Mersch, mersch@netzwerkplan.de, mit Angabe deines frühesten Eintrittstermins und deines Gehaltswunschs. Wir laden dich dann gerne zu uns ein und freuen uns, dich kennenzulernen.

Was ist sonst noch wichtig?

Einen ersten Eindruck über unsere Firma vermittelt dir unser kleines Video, was wir anlässlich unseres 20-jährigen Bestehens produziert haben:

<https://youtu.be/6m3WxCIIA8Q>

Auf Wunsch unterstützen wir dich gerne bei der Suche nach einer schönen Wohnung.



Wir freuen uns auf dich – bewirb dich noch heute und werde Mitglied unseres tollen Teams!

Dein NetzWerkPlan-Team