

# Wir suchen Verstärkung

Unsere Supportabteilung stellt einen kompetenten Service für unsere Kunden auf der ganzen Welt sicher. Sie bietet nicht nur unseren Kunden, sondern auch dem Team der Servicetechnik telefonisch und schriftlich schnelle, speditive Hilfestellungen und Unterstützung bei Störungen an industriellen Digitaldruckmaschinen. Unsere Supportabteilung arbeitet in einem 2-Schichtbetrieb, um unsere Hotline 24/6 aufrecht zu erhalten und leistet Piketteinsätze zur Zufriedenheit aller Anspruchsgruppen.

Zur Verstärkung für den Support im **digitalen** Bereich suchen wir eine engagierte, zuverlässige und vor allem flexible Persönlichkeit als

## Customer Support digital (m/w/d)

### Diese Aufgaben erwarten Sie:

- Telefonisch und schriftliche Beratung und Hilfestellung von Maschinenstörungen für Kunden und unser Servicetechnik-Team
- Verantwortung der Supportfälle von der Erstanmeldung bis zum Abschluss
- Identifikation von Ersatzteilen zur Lösung der Supportfällen
- Erstellen von aussagekräftigen Dokumentationen aller Supportfälle in SAP und deren Massnahmen
- Erstellen von Anleitungen für Störungsbehebungen, Reparaturen und Schulungsunterlagen für externen und internen Anspruchsgruppen
- Projektmitarbeit, besonders bei Neuentwicklungen von Maschinen, Modulen und Produktablösungen
- Gelegentliche kurzfristige Einsätze vor Ort bei unseren Kunden runden das vielseitige und abwechslungsreiche Aufgabengebiet ab

### Das zeichnet Sie aus:

- Grundausbildung und/oder Weiterqualifizierung in den Fachbereichen Automation, Mechatronik, oder Elektronik
- Sie bringen Erfahrung im technischen Support mit oder möchten vom Bereich der Servicetechnik in den Support wechseln
- Kenntnisse im Umgang mit Regel-, Antriebs- und Steuerungstechnik
- Gute Kenntnisse der gängigen MS-Office-Tools und SAP
- Bereitschaft im regelmässigen Schichtbetrieb zu arbeiten und auch Piketteinsätze zu leisten
- Sie setzen sich gewinnbringend ein, entwickeln eigene Lösungen und meistern Herausforderung mit Leichtigkeit
- Sie wissen, worauf es im Umgang mit Kunden aus verschiedenen Ländern ankommt und können problemlos in deutscher und englischer Sprache kommunizieren

### Das bieten wir Ihnen:

- Ein eigenverantwortliches Aufgabengebiet mit wechselnden Herausforderungen
- Umfassende Einarbeitung, produktspezifische Schulungen und Weiterbildungsmöglichkeiten
- Sichere Anstellung in einem stetig wachsenden, innovativen und zukunftsorientierten Unternehmen
- Mind. 5 Wochen Ferien, eigene Pensionskasse, attraktive Anstellungskonditionen (GAV Swissmem)
- Homebase im Herzen von St. Gallen mit Gratisparkplatz für auswärtige Mitarbeitende

Das ist Ihre **Ansprechperson** bei fachspezifischen Fragen:

Christian Greulich, Leiter Competence Center Digital, christian.greulich@heidelberg.com

Gefällt Ihnen, was Sie hier lesen? Dann freuen wir uns auf Ihre Bewerbung. Bitte senden Sie Ihr **aussagekräftiges Dossier** an [gallus.hr@heidelberg.com](mailto:gallus.hr@heidelberg.com)