



## 1st Level Support Engineer m/w/d in Vollzeit

Jetzt bewerben

10.07.2025

**Verstärken Sie unser Team! Als Support Engineer bei der SIEDA sind Sie mit der Betreuung unserer Kunden und Partnerunternehmen beim Einsatz unserer Software betraut. Sie nehmen deren Anfragen entgegen und kümmern sich gemeinsam im Team um eine fachgerechte und zeitgerechte Lösung.**

### **Ihre Aufgaben**

Als Support Engineer arbeiten Sie im Team Anwendersupport für unsere Dienstplan- und Zeiterfassungssoftware in einer modernen Arbeitsumgebung für das Incident-Management (Hotline und Helpdesk).

Sie sind mitverantwortlich für den sicheren, performanten und fehlerfreien Betrieb unserer Lösungen in der Public Cloud, im Managed Service (SaaS) und bei On-Premise Kunden.

Zu Ihren wesentlichen Aufgaben gehören:

- Sichtung und Einordnung der Priorität von neuen Anfragen
- Selbstständige Bearbeitung von Anfragen inklusive organisatorischer und fachlicher Abstimmung mit anderen Stellen im Unternehmen
- Proaktive Kommunikation mit Kunden und Partnerunternehmen

Ihr typischer Arbeitstag umfasst:

- Pflege von Kundendaten
- Aufnahme von Kundenanliegen und evtl. erste selbstständige Bearbeitung
- 1st und 2nd Level Support für biduum
- 1st Level Support für OC:Planner
- Einschätzung und Priorisierung der Tickets

- Primärer Kundenkontakt per Telefon und Ticketsystem
- Enger Kontakt zu Vertrieb und Verwaltung
- Recherche und Abgleich von bestehenden und neuen Tickets für die Entwicklung

### **Ihr Profil**

Folgende Voraussetzungen bringen Sie mit:

- Sie haben eine abgeschlossene Ausbildung im IT-Bereich oder im kaufmännischen Bereich.
- Sie sind teamorientiert und kommunikativ und haben Freude am serviceorientierten Umgang mit Kunden.
- Analytisches und strukturiertes Arbeiten sowie Qualitätsorientierung und Prozesstreue sind Ihnen wichtig.

Weiterhin erwarten wir von Ihnen:

- Sie arbeiten selbstständig und können Ihre Arbeitsergebnisse für andere verständlich präsentieren und dokumentieren.
- Sie haben Interesse an oder vorhandene Erfahrung mit „Personaleinsatzplanung“.
- Sie beherrschen Deutsch in Wort und Schrift auf muttersprachlichem Niveau und verfügen zusätzlich über gute Englischkenntnisse.
- Sie verfügen über mehrjährige einschlägige Berufserfahrung.

### **Wir bieten**

Es erwartet Sie eine vielseitige und anspruchsvolle Aufgabe mit einer leistungsgerechten Vergütung in einem angenehmen Arbeitsumfeld. Weitere Benefits:

- moderner Arbeitsplatz mit guter Anbindung an den öffentlichen Nahverkehr
- firmenweite Home-Office-Regelung für mehrere Tage pro Woche
- familienfreundliche Arbeitszeiten
- betriebliche Altersvorsorge
- individuelle Weiterbildungsmöglichkeiten
- hoher Arbeitgeberzuschuss zum Deutschlandticket
- kostenlose Getränke und frisches Obst

### **SIEDA – Profis für die Personaleinsatzplanung**

Wir entwickeln wegweisende Software für die Personaleinsatzplanung und das Arbeitszeitmanagement. Mit unseren On-Premise- und Cloud-Anwendungen erstellen Personalverantwortliche einfach und schnell Dienst- und Schichtpläne. Damit vereinfachen wir die Personalorganisation unserer Kunden erheblich.

Unser Unternehmen wurde 1993 in Kaiserslautern gegründet. Mit unseren Software-Lösungen wird der Einsatz von mehr als 300.000 Mitarbeiter geplant.

Qualität, zufriedene Kunden und ein starkes Team sind uns gleichermaßen wichtig. Wir möchten unsere Kunden informieren, überzeugen und begeistern.

Weitere Informationen zu unserem Unternehmen unter: [www.sieda.com](http://www.sieda.com)

#### **Haben wir Ihr Interesse geweckt?**

Dann senden Sie Ihre Bewerbungsunterlagen unter Angabe Ihrer Gehaltsvorstellung und des frühestmöglichen Eintrittsdatums an

**JOBPORTAL SIEDA**

**Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung!**

## Ihre Ansprechpartner

Alexander Wilms (Geschäftsleitung), gemeinsam mit  
Anja Leßmeister und Katharina Conrad (Personalabteilung, 0631-3630 15-13)

## Sie interessiert, wie andere über uns denken?

Wir wurden bereits zum wiederholten Mal als **Top Company** ausgezeichnet: [www.kununu.com](http://www.kununu.com)  
Das schaffen nur diejenigen Unternehmen, die von ihren Mitarbeitern besonders gut bewertet werden.

Die Berücksichtigung des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes ist bei uns selbstverständlich!

### Zusätzliche Informationen

Stadt	<b>Kaiserslautern</b>
Art der Stelle	<b>Full-time employee</b>

### Verantwortlich

Katharina Conrad

Jetzt bewerben