



Wir sind ein Schweizer Softwareunternehmen, das sich auf die Entwicklung von Kanzleisoftware für Rechtsanwält\*innen im In- und Ausland spezialisiert hat. Im Zuge des Weiterausbaus suchen wir ein neues Teammitglied für den

## 1st Level Support (50-100%)

Sind Sie eine kundenorientierte und kommunikative Persönlichkeit mit einer schnellen Auffassungsgabe? Fällt es Ihnen leicht, Problemstellungen bei der Anwendung von Computersoftware zu verstehen, zu dokumentieren oder gar direkt zu lösen?

Im Umgang mit unseren Kundinnen und Kunden sind Sie die erste Ansprechperson und somit die Visitenkarte unserer Firma. Dank Ihrer Affinität für IT verstehen Sie Problemstellungen rasch. Sie erarbeiten Lösungsvorschläge oder dokumentieren aufgetretene Schwierigkeiten und leiten das Ticket zum 2nd Level Support weiter. Dank Ihrer strukturierten Arbeitsweise und mit Hilfe unseres professionellen Ticketsystems behalten Sie jederzeit den Überblick über die offenen Supportanfragen.

### Hauptaufgaben

- Erste Anlaufstelle für die Entgegennahme von Supportanfragen via Telefon oder E-Mail.
- Unterstützung unserer Kund\*innen (telefonisch oder per E-Mail) bei Fragen im Zusammenhang mit der Kanzleisoftware timeSensor LEGAL (Windows/macOS)
- Dokumentation von Anfragen im Ticketsystem und Eskalieren in die nächste Supportstufe
- Übersicht und aktives Management der offenen Tickets
- Erstellung und Aktualisierung von Dokumentationen und FAQ Artikeln

### Anforderungen

- Gute Ausdrucksfähigkeit in der Erstsprache (Deutsch oder Französisch) mit guten Kenntnissen der jeweils anderen Sprache. Englisch oder Italienisch von Vorteil.
- Flair für IT mit guten Anwenderkenntnissen von Windows/macOS und Microsoft Office
- Die Fähigkeit, sachliche Informationen aufzunehmen und an Dritte weiterzugeben
- Exakte und selbständige Arbeitsweise, gute Kommunikationsfähigkeit sowie hohe Belastbarkeit und schnelle Auffassungsgabe
- Verantwortungsvolle und ausgeglichene Persönlichkeit mit gutem Einfühlungsvermögen und Geduld
- Sehr gute Umgangsformen auf allen Stufen

### Wir bieten

- Abwechslungsreiche und vielseitige Aufgabe in einem spannenden internationalen Umfeld mit persönlichen Kundenkontakten
- Verantwortungsvolle und selbständige Tätigkeit in einem kleinen Support Team
- Arbeit nach Vereinbarung im Büro in der Nähe des Bahnhofs Luzern (mit Seesicht) oder im Home Office
- Weiterbildungsmöglichkeiten

Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung an Claudia Costa, [claudia.costa@timesensor.ch](mailto:claudia.costa@timesensor.ch)