

# AVI-SPL WÄCHST. WOLLEN SIE MITWACHSEN?

AVI-SPL ist der weltweit führende AV- und Video-Collaboration-Partner. Wir designen, integrieren, managen und supporten Systeme und Umgebungen, welche die Kommunikationsziele unserer Kunden verwirklichen. Wir suchen ein engagiertes Team. Mitarbeiter mit Herzblut – und mit dem Ehrgeiz, im Markt für AV-Systeme und Collaboration etwas vollkommen Neues aufzubauen. Wenn Sie flexibel und engagiert sind, in einem facettenreichen Team arbeiten möchten und sich gerne mit einer Mission identifizieren, freuen wir uns auf Ihre Bewerbung.

**Wir suchen für unser Team in Festanstellung:**

## HELPDESK SUPPORT AV-/MEDIENTECHNIK (M/W)

### IHRE AUFGABEN:

- 2nd/3rd Level Support für AV-/Medientechniklösungen
- Übernahme eskalierter Cases von Technical Support Representatives (TSR) und Technical Support Engineers (TSE)
- Gegebenenfalls Annahme von Support-Anfragen per Telefon/E-Mail, Eröffnen von Cases, Ermittlung aller notwendigen Informationen zum Verständnis des Cases
- Durchführen geeigneter Maßnahmen zur Fehlerbehebung (remote) gemeinsam mit dem Kunden
- Ursachenanalyse, Aussendung von Technikern, Bestellung von Ersatzteilen, Auslösen von RMAs
- Aktualisieren von Cases, Verfolgung des Fortschritts, gegebenenfalls Eskalation an den Service Delivery Manager
- Beschaffung benötigter (Ersatz-)Teile und Verbrauchsmaterialien sowie von Leih-Equipment

### IHR PROFIL:

- Mehrjährige Erfahrung im AV-/Medientechnik- und Videokonferenzbereich
- Ausbildung zur Fachkraft für Veranstaltungstechnik, Elektroniker, Elektriker oder Elektrotechniker von Vorteil
- Kenntnisse über Videokonferenzsysteme sowie Netzwerktechnik von Vorteil
- Idealerweise weitreichende Hersteller- und Branchenzertifizierungen im AV-/Medientechnik- und Videokonferenzbereich (Crestron, Extron, InfoComm CTS, Cisco, Polycom, Acano, Pexip etc.)
- Erfahrung im Kundensupport und im Umgang mit Ticket-Management-Systemen
- Sehr hohe Leistungsbereitschaft und Kundenorientierung
- Ausgeprägte Lösungsorientierung
- Analytisches und methodisches Vorgehen
- Professionelles Auftreten gegenüber Kunden und Kollegen
- Selbstbewusst und in der Lage selbstständig und im Team zu arbeiten
- Sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse (in Wort und Schrift)
- Reisebereitschaft zu Kundenstandorten in ganz Europa
- Führerschein Klasse B wünschenswert

Wir bieten Ihnen ein attraktives Einkommen mit betrieblichen Zusatzversorgungen, Weiterbildungsmöglichkeiten, Flexibilität und Eigenverantwortung, sowie eine angenehme, internationale Arbeitsatmosphäre. Für einen ersten vertraulichen Kontakt steht Ihnen Kerstin Weber gerne zur Verfügung. Bitte senden Sie Ihre Bewerbungsunterlagen mit Gehaltsvorstellung und möglichem Eintrittstermin an [karriere@avispl.com](mailto:karriere@avispl.com)