



Du bist offen, kommunikativ, technisch versiert und kennst für alle technisch anspruchsvollen Fragen die passende Lösung? Du möchtest die Probleme unserer Kunden lösen und aktiv zu der stetigen Verbesserung unserer Services beitragen? Dann werde Teil unseres kreativen und netten Teams und trage zu unserem Erfolg bei!

Service Desk Agent (m/w/d) im Smart Energy Startup

Standort Köln

DAS UNTERNEHMEN

Als agiles Startup im dynamischen Wachstumsmarkt für Smart-Energy-Software begleiten wir weltweit Energieversorger und Unternehmenskunden bei der Realisierung von Mehrwerten aus Smart-Meter-Daten. Dabei setzen wir mit einem talentierten Team von derzeit 45 Mitarbeitern* innovative Technologien (AI, Machine Learning, Data Science) ein. Bereits heute leisten wir so einen nachhaltigen Beitrag zur Energiewende und gestalten die Digitalisierung der Energiebranche mit unseren kreativen und intuitiven Softwarelösungen maßgeblich mit.

DEINE ROLLE

Du möchtest in den Job starten und gerne viel im zukunftssträchtigen Bereich von Energiemanagementsoftware lernen? Hierbei kannst du unseren Kunden bei Problemen zur Nutzung unserer Software und der zur Analyse benötigten Datenübermittlung weiterhelfen. Dabei bearbeitest Du Incidents, analysierst Fehlfunktionen und sorgst für eine schnelle Fehlerbehebung. Im Zuge des Problemmanagements wirst du von unseren Spezialisten aus dem DEV-Team unterstützt und trägst zu einer nachhaltigen Optimierung des Produkts und zum Erfolg unserer Software bei. Du kannst dich hierbei in die Herausforderungen und Problemstellungen einarbeiten, um dich ebenfalls zu einem Allround-Spezialisten zu entwickeln. Werde Teil unseres Expertenteams, das für die Projektumsetzung, die Bestandskundenbetreuung und den Kunden-Support verantwortlich ist.

DEINE AUFGABEN

- Du wirst umfangreich in unsere Produkte und den 1st-Level-Support eingearbeitet und unterstützt anschließend unsere Kunden, indem Du für eingehende Incidents eigenständig und schnell Lösungen findest
- Nach der Einarbeitung kannst Du durch eine erste Analyse von Logdateien, Datenbanken und Servern Fehler eingrenzen, um daraus mögliche Ursachen abzuleiten, welche Du in unserem Ticketsystem dokumentierst
- Beim Setup unserer Software für unsere Kunden unterstützt Du das Projektmanagement mit Deinem Wissen und Deiner Hands-On-Mentalität
- In enger Absprache mit den Systemadministratoren, den Entwicklern und dem Projektmanagement gibst Du Verbesserungspotential an das Produktmanagement weiter
- Falls Du neben Support auch Interesse an DevOps-Themen hast, besteht später auch die Möglichkeit dich vom DevOps-Team in weitere Themenfelder einarbeiten zu lassen

DEIN PROFIL

- Du hast ein Studium oder eine Ausbildung im IT-Bereich erfolgreich abgeschlossen
- Im Idealfall hast Du bereits erste Erfahrung im 3rd-Level-Support sammeln können, dies ist aber kein Muss
- Du verfügst über gute Kenntnisse in Linux- und Windows-Umgebungen und findest Dich dort zurecht! Idealerweise kannst Du auf Erfahrung im Umgang mit Datenbanken (Oracle, MySQL) und Web/Applikationsservern (Apache, Wildfly) zurückgreifen
- Unsere Entwickler stehen Dir mit Rat und Tat zur Seite, solltest Du darüber hinaus bereits Kenntnisse in der Softwareentwicklung besitzen, bist Du gut aufgestellt
- Mit Deinen sehr guten Deutsch- und guten Englischkenntnissen kannst Du mit unseren Kunden sowohl per E-Mail als auch am Telefon professionell kommunizieren

WIR BIETEN

- Ein motiviertes Entwicklerteam, das mit Dir gemeinsam DevOps-Themen erforscht
- Intensive Einarbeitung und regelmäßiges Coaching durch unsere Experten aus Projektmanagern, Systemadministratoren und Entwicklern

Service Desk Agent (m/w/d) im Smart Energy Startup

Standort Köln

- Abwechslungsreiche Aufgaben in einer familiären Startup-Atmosphäre mit flachen Hierarchien und kurzen Wegen
- Flexible Arbeitszeiten und natürlich die Möglichkeit, aus dem Home Office zu arbeiten
- Take Your GreenDay! Lass den Alltag hinter Dir und widme einen Tag im Monat ganz Deinen eigenen Ideen
- Regelmäßige Teamevents und Kicker/Dart-Pausen mit motivierten und herzlichen Kollegen
- Auf Wunsch gerne ein Job-Ticket
- Kulturell, sportlich sowie verkehrstechnisch sehr gut angebundene Lage
- Zum Einstieg darfst Du Dir eine Pflanze nach Wahl aussuchen

Wenn Dich die Herausforderung reizt, ein innovatives Unternehmen erfolgreich mitzugestalten, dann sende Deine vollständigen Bewerbungsunterlagen (Anschreiben, Lebenslauf, Studien- und Arbeitszeugnisse mit Angabe Deines möglichen Starttermins und Deiner Gehaltsvorstellung) über das untenstehende Formular oder per E-Mail an Marina Stark: jobs@greenpocket.de.

* Für eine leichtere Lesbarkeit bezeichnen wir Personengruppen in einer neutralen Form (Mitarbeiter, Kollegen), wobei wir selbstverständlich alle Geschlechteridentitäten meinen.

INFORMATIONSPFLICHTEN NACH ART. 13 DSGVO

Informationspflichten bei Erhebung von personenbezogenen Daten bei der betroffenen Person selbst (Direkterhebung):
Erhalt von Bewerbungsunterlagen (Anschreiben, Lebenslauf, Zeugnisse).

I. Angaben zum Datenverarbeiter

1. Name und Kontaktdaten des Verantwortlichen (ggf. Name und Kontaktdaten des Vertreters in der EU).	GreenPocket GmbH Labor 3.09 Schanzenstraße 6-20 51063 Köln
2. Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten.	KINAST Rechtsanwaltsgesellschaft mbH Hohenzollernring 54 50672 Köln

II. Angaben zum Verarbeitungsrahmen / Verarbeitungsumfang

3. Zwecke, für die die personenbezogenen Daten verarbeitet werden.	Bearbeitung von Bewerbungsunterlagen zur Entscheidungsfindung über eine mögliche Einstellung nach Eingang der Unterlagen per E-Mail, Post oder über das Bewerberportal der GreenPocket Karriereseite.
4. Rechtsgrundlage für die Verarbeitung.	Rechtsgrundlage für die Erhebung der Bewerbungsunterlagen ist Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO in Verbindung mit § 26 BDSG-Neu.
5. Erforderlichkeit zur Bereitstellung der personenbezogenen Daten für einen Vertragsabschluss.	Die Bereitstellung der Unterlagen ist für das Zustandekommen eines Dienstverhältnisses zwischen dem Betroffenen (Bewerber) und GreenPocket erforderlich.
6. Dauer, für die die personenbezogenen Daten gespeichert werden.	Die Bewerbungsunterlagen werden nach sechs Monaten gelöscht.
7. Durchführung einer automatisierten Entscheidungsfindung einschließlich Profiling gemäß Art. 22 Abs. 1 und 4 DSGVO.	Es findet keine automatisierte Entscheidungsfindung statt. Die Entscheidungsfindung erfolgt nach intensiver Prüfung Ihrer Unterlagen manuell.

III. Angaben zu Weitergabe und Auslandsbezug

8. Empfänger oder Kategorien von Empfängern der personenbezogenen Daten.	Empfänger Ihrer Unterlagen ist ggf. ein Aktenvernichtungsunternehmen, sofern Sie uns Ihre Bewerbung auf Papierbasis zukommen lassen oder diese innerhalb unseres Unternehmens gedruckt wurde.
--	---

Unsere Datenschutzerklärung kann jederzeit unter der URL <http://www.greenpocket.de/datenschutz> abgerufen, abgespeichert und ausgedruckt werden. Da Gesetzesänderungen oder Änderungen unserer unternehmensinternen Prozesse eine Anpassung dieser Datenschutzerklärung erforderlich machen können, bitten wir Sie, diese Datenschutzerklärung regelmäßig durchzulesen.