

## **Technical Customer Support Specialist (m/f/d)**

### **Stellenbeschreibung:**

Du bist technisch versiert, gehst Problemen gerne auf den Grund und hast Freude am direkten Kundenkontakt? Dann werde Teil unseres Technical Teams und unterstütze unsere Kunden, Händler und Distributoren bei der optimalen Nutzung unserer technischen Lösungen.

In dieser abwechslungsreichen Position verbindest du technische Fehleranalyse mit Kundenberatung, Produktschulungen und der Zusammenarbeit mit unserem Vertrieb sowie weiteren internationalen Teams.

### **Deine Aufgaben:**

#### **Technischer Support und Fehleranalyse**

- Du bist erster Ansprechpartner für technische Anfragen unserer Kunden, Händler und Distributoren – telefonisch, per E-Mail und über Remote-Support-Tools.
- Du analysierst und behebst technische Probleme rund um Hardware, Software, Konfiguration, Installation und Konnektivität.
- Du unterstützt bei der Einrichtung und Kalibrierung von Thermodruckern, bei Firmware- und Treiberupdates sowie bei der Optimierung der Druckqualität.
- Du dokumentierst Supportfälle, behältst offene Anfragen im Blick und koordinierst bei Bedarf die Eskalation komplexer technischer Fragestellungen.
- Du unterstützt bei Reparatur-, Garantie- und Rücksendeprozessen und arbeitest dabei eng mit den zuständigen Teams zusammen.

#### **Kundenschulungen und technische Dokumentation**

- Du planst und führst Produktschulungen, Einweisungen, Demonstrationen und Onboarding-Termine für Kunden, Partner und interne Kollegen durch.
- Du erklärst die Funktionen, Installation, Konfiguration und Wartung unserer Produkte verständlich und praxisnah.
- Du erstellst und aktualisierst Schulungsunterlagen, Installationsanleitungen, FAQs und weitere technische Dokumentationen.

#### **Technische Unterstützung des Vertriebs**

- Du unterstützt unseren Vertrieb bei technischen Kundenanfragen, Produktdemonstrationen und der Bewertung kundenspezifischer Anforderungen.
- Du arbeitest eng mit Sales, Customer Service und Product Management zusammen, um geeignete technische Lösungen zu finden.
- Du gibst Kundenfeedback sowie Informationen zu wiederkehrenden Fehlern und möglichen Produktverbesserungen an die zuständigen Teams weiter.

#### **Kundenbesuche und weitere Aktivitäten**

- Du unterstützt bei gelegentlichen Kundenbesuchen, Installationen, technischen Beratungen und Vor-Ort-Schulungen.
- Du wirkst bei Messen, Ausstellungen und weiteren Unternehmensveranstaltungen mit.
- Du bringst dich in den internen Wissensaustausch sowie in die Verbesserung von Prozessen und technischen Abläufen ein.

**Das bringst du mit:**

- Eine abgeschlossene technische Ausbildung, beispielsweise im Bereich IT, Elektronik, Elektrotechnik oder Mechatronik. Alternativ überzeugst du uns durch vergleichbare praktische Erfahrungen.
- Erste oder mehrjährige Erfahrung im technischen Support, Helpdesk, Field Service oder in einer vergleichbaren technischen, kundenorientierten Position.
- Gute Kenntnisse in den Bereichen Hardware, Software, Treiber, Firmware, Netzwerktechnik und drahtlose Konnektivität.
- Erfahrung mit Thermodruckern, Barcode- und Auto-ID-Lösungen, mobilen Datenerfassungsgeräten oder POS-Systemen ist von Vorteil.
- Eine analytische und strukturierte Arbeitsweise sowie Freude an der eigenständigen Fehlersuche.
- Ausgeprägte Serviceorientierung, Kommunikationsstärke und ein professionelles Auftreten im Kundenkontakt.
- Die Fähigkeit, technische Zusammenhänge verständlich und zielgruppengerecht zu erklären.
- Sehr gute Englisch- und Deutschkenntnisse in Wort und Schrift; weitere Sprachkenntnisse sind von Vorteil.
- Einen sicheren Umgang mit gängigen Office-Anwendungen sowie idealerweise Erfahrung mit Remote-Support- und Ticketsystemen.
- Reisebereitschaft für gelegentliche Kundenbesuche und Veranstaltungen sowie einen gültigen Führerschein, sofern für die jeweiligen Einsätze erforderlich.

**Das bieten wir dir:**

- Eine abwechslungsreiche Tätigkeit an der Schnittstelle zwischen Technik, Kundenservice und Vertrieb.
- Enge Zusammenarbeit mit internationalen Kollegen aus verschiedenen Fachbereichen.
- Die Möglichkeit, deine technischen Kenntnisse kontinuierlich auszubauen und dich fachlich weiterzuentwickeln.
- Eine Vollzeitstelle mit 40 Wochenstunden.
- Ein Mitarbeiter-werben-Mitarbeiter-Programm
- Diverse Sonderurlaubstage zu definierten Anlässen (Geburtstag, Weihnachten, Geburten, Hochzeit, etc.)

Interesse geweckt?

Wir freuen uns darauf, Sie kennenzulernen! Senden Sie uns Ihre Bewerbung – inklusive Lebenslauf und Gehaltsvorstellung – an [hr@tscprinters.eu](mailto:hr@tscprinters.eu).

**Leistungen:**

- Betriebliche Altersvorsorge
- Empfehlungsprogramm
- Firmenevents
- Kostenlose Getränke
- Kostenloser Parkplatz
- Mitarbeiter-Rabatt
- Zusätzliche Urlaubstage

Arbeitsort: Vor Ort