

Websupporter 100% (w/d/m)

Du bist die erste Anlaufstelle, wenn es auf unseren Web-Plattformen hakt, und sorgst dafür, dass Probleme schnell, strukturiert und lösungsorientiert bearbeitet werden. Du koordinierst eingehende Supportanfragen, behebst einfache Fehler direkt und stellst sicher, dass komplexere Fälle mit den richtigen Informationen beim Entwicklungsteam landen. Damit verkürzt du Lösungszeiten, stärkst die Zufriedenheit unserer internen und externen Nutzer*innen und hältst unserem Entwicklungsteam den Rücken frei.

Deine Mission

- Du übernimmst die Annahme, Klassifizierung und Priorisierung eingehender Supportanfragen zu Bugs, kleineren Anpassungen und Anliegen aus den Fachbereichen
- Du leistest 1st und 2nd Level Support, analysierst Fehler und behebst einfache technische Probleme selbstständig
- Du bereitest komplexere Fälle strukturiert auf und leitest sie mit allen relevanten Informationen an das Entwicklungsteam weiter
- Du koordinierst den Triage-Prozess, weist Tickets den richtigen Stellen zu und behältst vereinbarte Bearbeitungszeiten im Blick
- Du hältst Stakeholder und Nutzer*innen transparent über den aktuellen Bearbeitungsstand und die nächsten Schritte informiert

- Du erstellst und pflegst FAQs sowie interne Support-Dokumentationen, damit wiederkehrende Anfragen effizient gelöst werden können
- Du setzt kleinere Content-Korrekturen und einfache Konfigurationsanpassungen direkt um
- Du arbeitest eng mit Product Ownern, E-Commerce, Marketing, Customer Service und dem Entwicklungsteam zusammen

Dein Rucksack

- Du verfügst über eine abgeschlossene kaufmännische oder technische Ausbildung, beispielsweise als Mediamatiker*in EFZ, oder bringst eine vergleichbare Qualifikation mit
- Du hast Erfahrung im Kundensupport oder in der Betreuung von Web-Anwendungen, CMS- oder E-Commerce-Systemen
- Du kennst dich mit Ticket-Systemen wie Jira oder Zendesk aus und kannst Anfragen strukturiert dokumentieren und priorisieren
- Du bringst ein gutes Grundverständnis für Web-Technologien wie HTML, CSS und Browser-Funktionalitäten mit
- Du kannst einfache Fehleranalysen durchführen und weisst, wie du beispielsweise die Browser-Konsole für erste Abklärungen nutzt
- Du arbeitest strukturiert, lösungsorientiert und behältst auch bei mehreren parallelen Anfragen den Überblick
- Du überzeugst durch eine hohe Serviceorientierung, Empathie und eine klare, adressatengerechte Kommunikation
- Du arbeitest selbstständig und übernimmst Verantwortung für deine Tickets und deren Weiterverfolgung
- Du kommunizierst fliessend auf Deutsch und verfügst über gute Englischkenntnisse

Wir bieten

- Frei am Geburtstag
- 13 Monatslöhne und 5 Wochen Urlaub
- Attraktive Vorsorgelösung: FREITAG übernimmt 60 Prozent der Pensionskassenbeiträge

- Erfolgsbeteiligung
- Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten
- 16 Wochen Mutterschaftsurlaub & 20 Tage Vaterschaftsurlaub
- Homeoffice & Remote Work
- Interne und externe Mitarbeiterevents
- F-Crew Discount und jährlicher WOWcher auf alle FREITAG Produkte, sowie auf unsere NOERD Kantine
- F-Worker Deals bei verschiedenen Partnerfirmen

Deine Bewerbung

Erzähle uns in deinem Anschreiben etwas über dich. Warum glaubst du, passt du zu uns und warum willst du bei FREITAG arbeiten? Was ist dein verstecktes Talent, was ist dein Lieblingsessen, oder welches Fahrrad fährst du?

FREITAG ist ein Arbeitgeber der Chancengleichheit. Vielfalt, Gleichberechtigung und Inklusion sind Teil unserer Kultur. Eine Realität, zu der wir immer stehen und die wir fördern.

JETZT BEWERBEN