

## Technical Support Engineer (m/w/x)

Du möchtest deine technischen und analytischen Skills unter Beweis stellen und dabei deine Stärken im Software-Engineering als auch im Consulting einbringen? Du hast Lust auf echte Startup Kultur mit Rückendeckung starker Investoren und willst Teil eines jungen Teams aus Experten werden? Dann bist du hier richtig! Wir sind soivity – ein Startup mit einer großen Vision!

**Wir vernetzen Unternehmen jeder Größe und Branche in Data Spaces und machen sie zu Vorreitern für datengetriebene Geschäftsmodelle und souveränen Datenaustausch.**

Um unsere Kunden bei der Nutzung unserer Produkte zu unterstützen und die Kundenbeziehungen zu stärken, suchen wir **DICH!**

### Deine Rolle bei uns

Als Technical Support Engineer wirst du zum Dreh- und Angelpunkt für technische Anliegen unserer Kunden. Dein Hauptaugenmerk liegt auf der Bearbeitung und Analyse von Incidents im Rahmen des Incident Managements. Du bist die treibende Kraft hinter tiefgehenden Fehleranalysen und der effektiven Behebung von Störungen in unserer cloud-basierten Softwarelösung (SaaS). Je nach Art und Komplexität der Kundenanfragen bindest du erfahrene KollegInnen aus verschiedenen Fachbereichen ein – sei es aus der Entwicklung, dem Infrastruktur-Team oder anderen Spezialisten, um Lösungen zu erarbeiten. Mit deiner Eignung und Erfahrung kannst du perspektivisch den Lead unseres Service Desks und des Service-Desk-Teams übernehmen. Deine Aufgaben umfassen dabei:

- Priorisierung und Bearbeitung eingehender Kundenincidents
- Analyse und Behebung von Incidents in unseren Cloud- und SaaS-Services
- Koordination zwischen Kundensupport und technischen Teams zur Fehlerbehebung
- Regelmäßige Überprüfung und Anpassung von vorhandenen Support-Prozessen
- Ausbau einer bereits existierenden Wissensdatenbank zur Fehlerdiagnose und -behebung oder Erweiterung bestehender Kundendokumentation
- Förderung eines ausgezeichneten Kundenerlebnisses durch qualitativ hochwertige Lösungen
- Proaktiver Austausch mit unseren Kunden, um eine tiefe Kundenbeziehung zu festigen
- Entwicklung von Strategien zur Kundenbindung und -zufriedenheit
- Einbringen von Produktverbesserungen und Kundenanforderungen in das Customer Success Management und die Produktentwicklung

### Was du mitbringst

- **Mindestens 2 Jahre Berufserfahrung** in einer technischen Support- oder Engineering-Rolle, als Cloud-Engineer oder als Systemintegrator
- **Erfolgreich abgeschlossene Ausbildung oder Studium** der Fachrichtung Anwendungsentwicklung, Systemintegration, Wirtschafts-/Dienstleistungsinformatik oder eine vergleichbare Qualifikation
- **Technische Versiertheit:** Idealerweise hast du bereits Erfahrungen im Umgang mit Tools wie Grafana, Kubernetes, Docker, Java, REST-APIs, Azure, GitHub oder Postman
- **Strukturiertes Denken & Problemlösungskompetenz:** Du erkennst Muster in komplexen Fehlerbildern und findest schnell die passende Lösung.

- **Kundenfokus:** Eine ausgeprägte Kunden- und Serviceorientierung ist für dich ebenso selbstverständlich wie hohe Qualitätsstandards
- **Kommunikative Kompetenz:** Du verfügst über sehr gute Kommunikationsfähigkeiten in Deutsch und Englisch und trittst sicher auf
- **Neugier und Lernbereitschaft:** Du bist motiviert neue Komponenten rasch zu erlernen und die Zusammenhänge zwischen ihnen zu verstehen
- **Motivation** ein junges Start-Up mitzugestalten und **Verantwortung** für die Ergebnisse zu übernehmen
- **Proaktivität und Hands-on-Mentalität:** Du bist proaktiv bei der Identifizierung von Problemen und gehst Aufgaben mit einer Hands-on-Mentalität an, um effektive und praxisnahe Lösungen zu finden

## Was wir dir bieten

Als Startup legen wir viel Wert auf Agilität, Diversität, Vertrauen und einen offenen Austausch. Unser Team besteht aus hochmotivierten MitarbeiterInnen, die für Ihr Thema brennen!

- Umfangreiche Knowledge Base & erfahrenes Team: Du profitierst von einer etablierten Wissensdatenbank und Support-Kollegen, die dich jederzeit unterstützen.
- Arbeitsumgebung: Wähle dein Gerät (MacBook, Lenovo etc.), 3 Monitore, höhenverstellbare Tische
- Startup-Kultur: Flache Hierarchien, agiles Arbeiten & Mitgestaltungsmöglichkeiten
- Modernste KI-Tools: Wir setzen auf KI, um unsere Arbeit smarter zu gestalten – von GitHub Copilot, ChatGPT und weiteren innovativen Technologien und Automatisierungen. Neue Tools und Technologien sind bei uns jederzeit willkommen!
- Anteile am Unternehmen (Mitarbeiterbeteiligungsprogramm: VESOP)
- Flexible Arbeitszeiten & hybrides Arbeiten – du entscheidest, wann und wo du am produktivsten bist
- Lockere Startup-Kultur mit regelmäßigen Team-Events & offener Feedback-Kultur
- Buddy-Konzept für individuelles Onboarding
- Mate, Sprudel, Kaffee, Hopfenkaltgetränke, Obst und Süßigkeiten

## Bewirb dich ganz unkompliziert

Sende uns deinen Lebenslauf (CV), und optional Arbeits- und Abschlusszeugnisse via Mail. Wir freuen uns von dir zu hören!

Sebastian Opiel | CTO | soivity GmbH

E-Mail: [talents@soivity.de](mailto:talents@soivity.de)

LinkedIn: <https://linkedin.com/in/sebastianOpriel>

## Über soivity

Wir vernetzen Unternehmen jeder Größe und Branche in Data Spaces und machen sie zu Vorreitern für datengetriebene Geschäftsmodelle und souveränen Datenaustausch. Unsere SaaS-Lösung unterstützt Unternehmen dabei, sich nahtlos in bestehende Data Spaces einzubinden und aktiv an Use Cases teilzunehmen. Sowohl deutsche DAX-Konzerne als auch internationale Mittelständler aus mittlerweile 16 Ländern weltweit setzen auf unsere Lösungen, um an Datenräumen wie dem Automotive Data Space Catena-X teilzunehmen. Die dort realisierten Anwendungsfälle reichen von der Rückverfolgbarkeit von Bauteilen über die Berechnung von CO<sub>2</sub>-Fußabdrücken bis hin zur Übermittlung von PKI-Zertifikaten für Steuergeräte – dezentral und datensouverän. Unser Technologiestack wird darüber hinaus auch



WE ARE HIRING!



für den Aufbau komplett neuer Datenräume eingesetzt. Dabei setzen wir auf moderne und zukunftsweisende Technologien wie Kotlin/Quarkus und React/Next.js für unsere verschiedenen Komponenten. Die technische Basis unserer Software wird innerhalb der Eclipse Foundation gepflegt und weiterentwickelt. Wir bei soivity sind überzeugt: Datenräume können ihr volles Potenzial nur entfalten, wenn alle Zugang zur Basistechnologie haben. Deshalb stellen wir alle notwendigen Komponenten in einer Open-Core-Variante als Open Source bereit: <https://github.com/soivity>