

Mach die Energiewende zu deiner Mission!

Second-Level-Supporter (m/w/d)

Vollzeit | Standort Dortmund | Hybrid Work

Das sind WIR – das ist LEMONBEAT!

Wir sind die Lemonbeat GmbH, Teil der E.ON One und Pioniere der digitalen Transformation des Energiesystems. Unsere Vision: Innovative digitale Lösungen, die die Herausforderungen der Energiewende in Vorteile wandeln. Unsere Kunden bekommen von uns alles aus einer Hand von Hardware über Kommunikationslösungen, bis hin zu Cloud-Plattformen für Monitoring und Betrieb.

Als Corporate Startup innerhalb der E.ON SE leben wir den Spirit und die Flexibilität eines kleinen, wachsenden Unternehmens mit der Verlässlichkeit starker Partner an unserer Seite.

Zur Verstärkung unseres Teams suchen wir dich:

Deine Aufgaben:

- Verwendung und kontinuierliche Pflege unserer Knowledge Base zur effektiven Lösung und Dokumentation technischer Fragestellungen.
- Umfassende Betreuung von Incidents über ihren gesamten Lifecycle hinweg.
- Sorgfältige Informationsrecherche und -aufbereitung für eine eventuelle Eskalation an das Third-Level-Support-Team.
- Erweiterung bestehender Tickets um relevante Informationen wie Assets, Configuration Items oder Kundendaten.
- Reproduktion und Analyse von Incidents in einer isolierten Testumgebung zur Ursachenforschung.
- Übernahme des Incident Managements inkl. Ticketzuweisung, -bearbeitung und -abschluss.
- Engagierte Begleitung unserer Kunden während des gesamten Fehleranalyseprozesses.
- Proaktive Überwachung eingesetzter Tools und Systeme zur frühzeitigen Erkennung potenzieller Störungen.
- Kontinuierliche Überprüfung und Optimierung unserer First-Level-Support-Prozesse und -Dokumentationen.
- Vollständige und strukturierte Dokumentation aller durchgeführten Maßnahmen im CRM-System.

- Unterstützung im Bereich Systemtests sowie im laufenden Betrieb.

Das bringst du mit:

- Eine erfolgreich abgeschlossene Ausbildung im IT-Bereich oder einer vergleichbaren Fachrichtung – auch Quereinsteiger mit entsprechender Erfahrung sind willkommen.
- Mehrjährige Berufserfahrung (mind. 3 Jahre) im technischen Support oder Systemumfeld.
- Gutes Verständnis für verteilte und heterogene Systeme, idealerweise im IoT-Umfeld.
- Ausgeprägte kommunikative Fähigkeiten sowie eine analytische Denkweise.
- Sicherheit im Verfassen technischer Dokumentationen.
- Kenntnisse gängiger Tools und Softwarelösungen im IT-Betrieb.
- Erfahrung im Troubleshooting komplexer Systeme.
- Fundiertes technisches Wissen zu Produkten und Services im industriellen Kontext.
- Verständnis von Systemarchitekturen, insbesondere im Kontext der Lemonbeat IoT-Plattform.
- Grundkenntnisse in mindestens einer Programmiersprache (bevorzugt Python).
- Solide Kenntnisse in XML, XSD und JSON.
- Praxis in der Shell-Programmierung.
- Gute Sprachkenntnisse in Deutsch – sowohl schriftlich als auch mündlich.

Was dich bei uns erwartet:

- ✔ Ein dynamisches, internationales Team mit echter Gestaltungsfreiheit
- ✔ Startup-Feeling im Konzern-Umfeld
- ✔ Flache Hierarchien & schnelle Entscheidungen
- ✔ Flexible Arbeitszeiten & Home Office-Option (mit 3 Tagen Präsenz im Büro)
- ✔ Unbefristeter Vertrag & faires, leistungsgerechtes Gehalt
- ✔ Kostenloses Mittagessen, zusätzlich freie Getränke und frisches Obst
- ✔ Corporate Benefits (Vorteilsprogramm für zahlreiche Brands & Shops)
- ✔ 30 Urlaubstage + 2 Extra-Tage (Weihnachten & Silvester)
- ✔ Die Chance, die digitale Energiewende aktiv mitzugestalten

Neugierig geworden?

Dann starte mit uns durch und gestalte die Zukunft der Energie aktiv mit!

Bewirb dich jetzt mit Lebenslauf und Gehaltsvorstellung, klicke [hier](#).

Wir freuen uns darauf, dich kennenzulernen!

www.lemonbeat.com