

Sachbearbeiter*in Support (m/w/d)

Arbeitsort: Konsul-Smidt-Str. 20, 28217 Bremen
Vollzeit, unbefristet ab sofort

Die Ubica Robotics GmbH ist ein erfolgreiches Bremer Start-up mit rund 50 Mitarbeitenden. Wir entwickeln, produzieren und vertreiben autonome Scanroboter für den stationären Einzelhandel und unterstützen diesen bei der Digitalisierung seiner Prozesse.

Für unsere wachsende Roboterflotte suchen wir eine*n engagierte*n Mitarbeiter*in für unseren Support, welche*r unser Operations-Team bei der Bearbeitung und Koordination der anfallenden Support- und Servicefälle im Hardware- und Softwarebereich unterstützt.

Deine Aufgaben

- Entgegennahme und Bearbeitung von **2nd-Level-Support-Anfragen unserer Kunden mittels Ticketsystem Jira**
- **Weiterleitung** komplexer Fälle an unsere Experten aus der Entwicklung und **Nachverfolgung** dieser Fälle
- **Dokumentation** der Anfragen und Lösungen in einem Ticketsystem
- Du unterstützt beim **proaktiven Monitoring der Roboterflotte** bei unseren Kunden mit Analysetools zum Beispiel in PowerBI
- Du unterstützt bei der **Remote Fehleranalyse in unserem Cloud-Flottenmanagement** und indem du Telemetrie-Daten und Logs in bspw. Grafana auswertest
- Du **disponierst Servicefahrten** für unsere Servicetechniker für Inbetriebnahme, Wartung und Instandsetzung von Robotern und unterstützt bei der Vorbereitung von Ersatzteilen
- Erstellen und **Pflegen von Anleitungen** (FAQs, Wissensdatenbank)

Das bringst Du mit

- Eine erfolgreich **abgeschlossene Ausbildung** im technischen oder kaufmännischen Bereich
- **Erfahrungen im technischen Kundensupport** (2nd-Level-Support) via E-Mail und Telefon
- Interesse an **komplexen technischen Systemen**
- Eine strukturierte und proaktive Arbeitsweise
- Eine hohe Qualitäts- und Kundenorientierung
- Freude am eigenverantwortlichen Arbeiten in einem interdisziplinären Team
- Fließende Deutschkenntnisse und gute Englischkenntnisse

Das bieten wir Dir

- **Offene Unternehmenskultur:** Unsere Zusammenarbeit ist geprägt durch den gegenseitigen Austausch auf Augenhöhe, Vertrauen und flache Hierarchien. Bei uns kann sich jeder einbringen und das Unternehmen durch seine Ideen entscheidend voranbringen.
- **Dynamische Unternehmensentwicklung:** Wir sind ein Startup in der Wachstumsphase. Wir bieten dir die Möglichkeit, diesen spannenden Entwicklungsschritt mit uns mitzugehen.
- **Ausgewogene Work-Life-Balance:** Dank flexibler Vertrauensarbeitszeit, 30 Urlaubstagen und der Möglichkeit zum mobilen Arbeiten (Homeoffice) geben wir dir die Möglichkeit dein Arbeitsleben nachhaltig zu gestalten.
- **Attraktiver Arbeitsplatz:** Eine ergonomische Arbeitsplatzausstattung, täglich frischer Kaffee und die Möglichkeit, im Zuge einer EGYM-Mitgliedschaft im Fitnessstudio direkt nebenan zu trainieren, sorgen für eine Arbeitsumgebung mit Wohlfühlfaktor.
- **Spannendes Technologieumfeld:** Mit autonomer Robotik, Produktion im Rapid-Prototyping-Verfahren, KI-basierter Bildverarbeitung und moderner IT-Technologie deckt unser Team ein breites Technologieportfolio ab. Bei uns kannst du täglich von deinen Kollegen Neues lernen.
- **Persönliche Entwicklung:** Für deine persönliche und fachliche Entwicklung bieten wir vielfältige Weiterbildungsmöglichkeiten an. Vom Messebesuch mit Kolleg*innen, über Teamevents bis hin zu individuell auswählbaren Entwicklungszielen ist bei uns alles möglich.

Kontakt

Du hast noch Fragen zur Stelle? Gerne hilft dir unsere HR-Managerin **Jana** weiter.

Wir freuen uns auf deine Bewerbung! Bitte sende uns deine Unterlagen als PDF an: jobs@ubica-robotics.eu. Bitte nenne uns in deinem Anschreiben deine Gehaltsvorstellung und dein mögliches Eintrittsdatum.

Wir freuen uns explizit über Bewerbungen aller Talente, unabhängig von Geschlecht, Herkunft, religiöser Zugehörigkeit, sexueller Orientierung oder körperlicher Unversehrtheit und heißen jede Person gleichermaßen willkommen.

Du hast Fragen zum Datenschutz? Hier geht es zu unseren Datenschutzhinweisen für Bewerber*innen.¹