

Stellenbeschreibung Support/Technische Assistenz

Voraussetzungen:

- Fundierte Kenntnisse im Bereich der Medienbranche (Print, Online)
- Praktische Produktionserfahrung
- Fundierte Kenntnis der Standardprogramme wie InDesign, Quark XPress, Photoshop usw.
- Grundkenntnisse über die relevanten graphischen Herstellungsverfahren
- Grundkenntnisse im Bereich der Datenformate für Print und Online (Bildformate, PostScript, PDF, HTML, XML)
- Allgemeine EDV-Kenntnisse
- Hilfreich: Erfahrung im Bereich der Programmierung

Einsatzort:

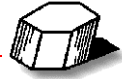
- Der Einsatzort ist die Geschäftsstelle in Waldbröl.

Aufgaben Innendienst:

Bereich Meldungen

Meldungen, die per Telefon, Fax; E-Mail oder über das REDLINE-Forum hereinkommen, werden vom Mitarbeiter bearbeitet. Je nach Kategorie der Meldung fallen im Einzelnen dabei die folgenden Arbeiten an:

1. Kategorie Anregungen
Der Mitarbeiter nimmt die Anregungen des Kunden auf und skizziert für die interne Diskussion schriftlich einen möglichen Lösungsvorschlag. Dabei gilt es für ihn herauszufinden, was der Kunde mit der gewünschten Funktion genau bewirken möchte.
2. Kategorie Supportanforderung, Problemlösung
Der Mitarbeiter erarbeitet mit dem Kunden gegebenenfalls nach Rücksprache mit den Entwicklern eine Lösung für das geschilderte Problem. Problem und Lösung werden in der internen Supportdatenbank festgehalten und bei allgemeinem Interesse in der FAQ-Liste publiziert.
3. Kategorie Fehlermeldung
Der Mitarbeiter dokumentiert den Fehler schriftlich und bringt sie ihn in einen reproduzierbaren Zusammenhang. In Übereinstimmung mit dem Kunden und den Entwicklern legt er einen Zeitplan für die Behebung fest. Er überwacht den Zeitplan und informiert bei Problemen frühzeitig den Kunden. Der Mitarbeiter verifiziert und dokumentiert die Behebung des Fehler und organisiert den Versionsaustausch.



Bereich Dokumentation, Darstellung

- Mitarbeit bei der Erstellung und der Pflege von internen und externen Dokumentationen, Handbüchern, Folien oder Unterlagen, soweit sie die Benutzung oder technische Gegebenheiten des Systems betreffen

Bereich Entwicklung neuer Versionen

- Mitarbeit bei der Konzeption neuer Funktionen, der Erstellung der Entwicklungsplänen. Überwacht die Termine und weist frühzeitig auf Probleme hin.

Bereich Programmtest, Freigabe

- Ausarbeitung von Testplänen
- Organisation von Funktionstests
- Überwachung der Entwicklung der neuen Version.
- Vorbereitung der Freigabe

Bereich Telefonsupport

- Übernahme der telefonischen Hotline von 8 bis 20 Uhr in Absprache nach Zeitplan. Außerhalb der Geschäftszeiten Erreichbarkeit per Handy im D1-Netz.

Aufgaben Außendienst:

Bereich Projektarbeit

- Mitarbeit bei der Projektaufnahme, -planerstellung, -durchführung.

Bereich Installation und Implementation des Systems

- Durchführung von Installations- und Verifikationsarbeiten und Inbetriebnahmen vor Ort im Bereich der Arbeitsumgebung (Arbeitsstationen, Drucker, Standardprogramme)
- Technische Produktionsbegleitung
- Abstimmung mit Produktionsbetrieben (externen Dienstleistern, Druckereien)
- Abstimmung mit Dienstleistern für die Weiterverwertung von Daten (Internetprovider)
- Abstimmung mit Dienstleistern, die Daten zuliefern (Repro, Agenturen)