

emtec solutions GmbH

Robert-Koch-Platz 4
10115 Berlin

Telefon: 030-747430-0
E-Mail: karriere@emtec.de
Web: www.emtec.de

Mitarbeiter (m/w/d) in der Kundenbetreuung

 Berlin  Teilzeit oder Vollzeit  Festanstellung

Die emtec solutions GmbH fokussiert sich auf die Bereiche Software-Entwicklung, Business Intelligence, Instandhaltungsberatung und IT-Service. Einen Großteil unserer Dienstleistungen erbringen wir im Bereich des Gesundheitswesens. Für unsere Kunden entwickeln wir Web-Applikationen, mobile Apps, Webseiten und Verkaufsportale.

Wir suchen engagierte, kreative Köpfe mit sehr guter Auffassungsgabe, die Freude an bereichsübergreifender Teamarbeit haben.

1 Ihre Aufgaben

- Sie sind die erste Anlaufstelle für unsere Bestandskunden und nehmen per Telefon oder E-Mail alle Anfragen zu unseren beim Kunden eingesetzten Web-Applikationen und mobilen Apps entgegen.
- Sie beraten und unterstützen Anwender*innen beim Einsatz unserer webbasierten und mobilen Anwendungen.
- Sie nehmen die fachliche Beurteilung, Bearbeitung und Lösung der Serviceanfragen vor.
- Falls erforderlich, geben Sie Serviceanfragen zielgerichtet in die nächste Bearbeitungsinstanz (technische Fachbereiche) weiter und übernehmen die anschließende Rückmeldung an die Kunden.
- Sie führen Funktionstests an unseren Anwendungen durch.
- Sie übernehmen die Fehlerqualifizierung, -kategorisierung und -priorisierung sowie die sorgfältige Dokumentation der damit zusammenhängenden Informationen und Tätigkeiten in unseren Systemen.
- Sie wirken bei der Optimierung von Supportprozessen zur Verbesserung der Effizienz und Steigerung der Kundenzufriedenheit mit.

2 Ihr Profil

Sie haben Ihre Ausbildung im kaufmännischen oder technischen Bereich erfolgreich abgeschlossen und stehen am Anfang Ihrer Berufslaufbahn oder haben bereits einige Jahre Berufserfahrung gesammelt. Wir freuen uns auch auf Bewerbungen von motivierten Quereinsteigenden mit praktischer Erfahrung im Customer Service für Softwareprodukte. Sie verfügen über die folgenden Eigenschaften:

- hohe Technikaffinität, insbesondere Erfahrung im Umgang mit Webanwendungen und Apps
- ausgeprägtes analytisches Denkvermögen, gutes Verständnis für Prozessabläufe und Kundenbedarfe
- Freude am telefonischen Kundenkontakt mit hoher Dienstleistungs- und Serviceorientierung sowie Geduld im Umgang mit Softwareanwendern
- ausgeprägte mündliche und schriftliche Kommunikationsfähigkeit in deutscher Sprache
- zuverlässige, verantwortungsbewusste und gewissenhafte Arbeitsweise

3 Das bieten wir

- abwechslungsreiche Aufgaben mit hoher Eigenverantwortung und kurzen Entscheidungswegen
- offene, kommunikative Arbeitsatmosphäre in einem kleinen Team
- intensive Einarbeitung und Weiterbildungsmöglichkeiten
- modernes Arbeitsumfeld im Zentrum Berlins
- leistungsgerechte Vergütung, flexible Arbeitszeiten, Regelungen zum mobilen Arbeiten

Wir freuen uns, wenn wir Ihr Interesse geweckt haben!

Bitte schicken Sie uns Ihre aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen mit Angabe des frühestmöglichen Eintrittszeitpunktes sowie Ihrer Gehaltsvorstellung per E-Mail an karriere@emtec.de.