

Customer Support & Success Agent (m/w)

Wir sind ein führendes Start-up für Enterprise Messaging von Unternehmen und Behörden. Wir bieten Apps für mobile Endgeräte und Desktops an. Die Lösung kann in der Cloud oder On-Premise gehostet werden, und bietet starken Datenschutz, hohe Sicherheit, umfassende Compliance und firmenweite Administration. Wir sind auf der Suche nach einem Customer Support & Success Agent (m/w) in Vollzeit.

Ihre Aufgaben:

- Sie arbeiten zusammen mit Kunden, der Entwicklung und dem Vertrieb an IT-Projekten und Support-Themen.
- Sie sind der Hauptansprechpartner von Kunden und Nutzern bei technischen Fragen und Problemen (via Telefon und Email).
- Sie unterstützen Kunden und Nutzer bei der Installation und Nutzung unseres Produktes.
- Sie nehmen Fragen, Feedback, Probleme und Anforderungen von Kunden zu unserem Produkt auf.
- Sie stellen sicher, dass solche Anfragen von Kunden schnellstens und zur vollsten Zufriedenheit beantwortet werden.
- Sie analysieren Fragen und Probleme von Kunden, finden dafür Lösungen und realisieren diese umgehend gemeinsam mit dem Kunden.
- Sie koordinieren Lösungen für technische Probleme mit der Entwicklung, dem Produktmanagement und dem Kunden.
- Sie erfassen, pflegen und planen die Support-Themen in IT-Systemen.
- Sie geben Anforderungen, Feedback und Ideen zur Produktverbesserungen an das Produktmanagement weiter.
- Sie verbessern und entwickeln die Support-Prozesse und Abläufe kontinuierlich weiter.
- Sie erstellen Dokumentation, Anleitungen und FAQs für Kunden und Nutzer.
- Sie unterstützen den Vertrieb bei technischen Fragen.
- Sie stellen sicher, dass Kunden und Nutzer Teamwire schnell, zufrieden und erfolgreich einsetzen.

Ihr Profil:

- Sie haben idealerweise eine technische Berufsausbildung oder Studium.
- Sie haben Berufserfahrung im Bereich Customer Support bzw. Kundenbetreuung.
- Sie kennen sich mit den Abläufen und Prozessen im Bereich Customer Support aus.
- Sie sind sehr kommunikationsstark und können effektiv, freundlich und vertrauensvoll mit Kunden und Nutzern kommunizieren.
- Sie zeichnen sich durch hohes Verantwortungsbewusstsein und einen hohen Dienstleistungsgedanken aus.
- Sie haben eine schnelle Auffassungsgabe und können Probleme strukturieren.
- Sie verfügen über Organisationstalent und Verlässlichkeit, und halten Termine ein.
- Sie arbeiten selbstständig und lösungsorientiert.
- Sie können gut im Team arbeiten und Themen koordinieren und lösen (z.B. mit Kunden, Vertrieb, Produktmanagement, Entwicklung).
- Sie sind fließend in Deutsch und Englisch in Wort und Schrift.

Was wir bieten:

- Ein junges, nettes und motiviertes Team
- Unternehmerische Organisation ohne Hierarchien
- Hervorragende Entwicklungs- und Aufstiegsmöglichkeiten
- Agile und kundenfokussierte Arbeitsabläufe
- Neuste Technologien und kontinuierliche Innovation
- Internationales Arbeitsumfeld
- Start-up Atmosphäre mit kreativen Freiheiten

Ort:

Aschaffenburg und evtl. teilweise Home Office

Über Teamwire:

Teamwire ist eine schnelle, intuitive und sichere Enterprise Messaging App. Teamwire verbessert die interne Kommunikation mit Kollegen und Teams, und hilft mittelständischen Unternehmen und Konzernen die Produktivität zu steigern. Nutzer können 1:1 und in Gruppen kommunizieren, und beliebige digitale Inhalte wie Fotos, Dateien, Ortsangaben, Termine, Video- und Sprachnachrichten, und vieles mehr in Echtzeit austauschen. Als deutsche Firma erfüllt Teamwire alle europäischen Datenschutzerfordernungen. Die vollständig verschlüsselte App kann einfach unternehmensweit administriert werden und gewährleistet firmeninterne Sicherheitsrichtlinien. Teamwire ist für alle mobilen Endgeräte und Desktop-Computer als Cloud, private Cloud oder "On-Premise" Lösung verfügbar. Mehr Informationen: www.teamwire.eu

Bitte schreiben Sie uns an info@teamwire.eu, wenn Sie mehr über eine spannende Herausforderung in einem schnell wachsenden Unternehmen erfahren wollen.