

Unser Mandant ist ein Softwareunternehmen spezialisiert auf die Entwicklung von ERP-Softwarelösungen für die Metallbearbeitung.

Für seinen Standort in Karlsruhe suchen wir zum nächst möglichen Termin nach einem

Kundenbetreuer im Anwendungssupport (m/w)

Aufgaben

- Annahme und Klassifizierung von Störungsmeldungen und Anfragen unserer Kunden bei sämtlichen Anwendungsproblemen (Kontakt per Telefon, E-Mail und Online-Portal)
- Selbstständige, lösungs- und kundenorientierte Bearbeitung und Behebung und ggf. Weiterleitung an den 3rd Level Support oder die jeweilige Fachabteilung
- Dokumentation des Fehlerbehebungsprozesses
- Überwachung der Einhaltung unseres Service Level Agreements
- Proaktive Kommunikation mit den Kunden über den Stand der Fehlerbehebung
- Durchführung von Remoteschulungen
- Fachliche Unterstützung unserer Mitarbeiter und Mitwirkung an der Optimierung unserer Supportleistungen und Prozesse

Profil

- Drei bis fünf Jahre Erfahrung im 1st und 2nd Level Support
- Hohe Kunden- und Serviceorientierung
- Ausgeprägte Kommunikationsfähigkeit, besonders in der Telefonkommunikation
- Hohes Qualitätsbewusstsein sowie detail- und lösungsorientierte Arbeitsweise
- Sehr gute Kenntnisse über Windows-Betriebssysteme und Netzwerke
- Gutes technisches Verständnis sowie Datenbank-Kenntnisse in SQL und Sybase
- Java Kenntnissen sind von Vorteil

Wenn Sie an dieser Aufgabe interessiert sind, freuen wir uns auf Ihre Kontaktaufnahme, wenn möglich per E-Mail unter der Referenz-Nummer **DF ST1 NF**.

IMS International Management Services SAS
Madame Nathalie Faivre

Paris
18, rue de la Barre
F-95880 Enghien-les-Bains

France (+33) 771 85 09 74 / Deutschland (+49) 1523 2050396
nf@ims-mgt.com
www.ims-mgt.com

Freiburg
Jakob-Saur-Strasse 9
D-79199 Kirchzarten

DISCLAIMER

This profile has been prepared on the basis of information collected from the company herein described. IMS declines all responsibility and make no commitment as to the exactitude and exhaustive nature of the information. Anyone who receives this document recognizes that IMS and the company herein described cannot be held responsible for any inaccuracy or omission, which might be revealed.