

controlware



Warum Controlware?

Mit ca. 400 Mio. EUR Umsatz und 1000 Mitarbeitern sind wir nicht nur einer der führenden unabhängigen IT-Dienstleister und Managed Service Provider in der DACH Region.

Wir sind auch innovativ, fair und nachhaltig. Wir geben unseren hochqualifizierten Mitarbeitern die Möglichkeit sich in einem dynamischen Umfeld zu entwickeln. Ein hohes Maß an Entscheidungs- und Gestaltungsspielraum gehört dabei ebenso dazu, wie ein adäquates Einkommen, attraktive Entwicklungschancen und die Vereinbarkeit von Beruf und Familie.

Wenn Du Dich angesprochen fühlst, dann bring Dich ein als:

Sales Support Agent (m/w/d) Vertriebsinnendienst

Vertragsart: Full-time employee

Standort: Dietzenbach

Das erwartet Dich

- Zentraler Ansprechpartner für Serviceanliegen von nationalen/internationalen Kunden und internen Nutzern.
- Prüfung und Bearbeitung von Serviceanfragen (Tickets) unter Einhaltung von SLAs und KPIs (z. B. "First Clear Rate").
- Klassifizierung, Routing und Koordination der Ticketbearbeitung in der Organisation sowie Unterstützung der Fachbereiche.
- Unterstützung bei Eskalationen und Einbeziehung des „Manager on Duty“, Schnittstelle zu verschiedenen Fachbereichen.
- Einarbeitung neuer Kollegen, aktiver Wissenstransfer und Pflege der Wissensdatenbank, Unterstützung bei Projekten im Service Operations

Das zeichnet Dich aus

- Abgeschlossene technische Ausbildung oder Studium, alternativ relevante Praxiserfahrung, sowie 3-5 Jahre Berufserfahrung im technischen Kundensupport.
- Grundkenntnisse in Netzwerk- und IT-Sicherheitstechnologien, fundierte Kenntnisse im Umgang mit serviceunterstützenden Applikationen und Dokumentation.
- TIL-Foundation und erfolgreich abgeschlossenes Kommunikationstraining für Serviceannahme erforderlich.
- Ausgeprägte Kommunikationsfähigkeit, Kunden- und Serviceorientierung, sowie Empathie und Einfühlungsvermögen.
- Selbständige und strukturierte Arbeitsweise, hohe Belastbarkeit, Eigenmotivation und Lernbereitschaft.

Hierauf kannst Du Dich freuen

- Flexible Arbeitszeiten für Deine individuelle Lebensplanung
- Vermögenswirksame Leistungen und unsere betriebliche Altersvorsorge
- Gesundheitsprogramme, denn Deine Gesundheit liegt uns am Herzen
- Weiterbildungsprogramme, die auf Dich maßgeschneidert werden
- Jobrad
- Eine wertschätzende Atmosphäre in einem großartigen Team
- Exklusive Mitarbeiterrabatte für eine erfolgreiche Schnäppchenjagd
- Die Arbeit bei einem der führenden Managed Service Provider Deutschlands

Jetzt bewerben

Klingt das nach Deinem Traumjob?

Dann lass uns gerne Deine Bewerbung zukommen. Auch wenn du nicht alle Anforderungen zu 100 % erfüllst, freuen wir uns auf deine Bewerbung. Wenn du ein Teil der genannten Qualifikationen mitbringst und bereit bist, dich in die übrigen Themen einzuarbeiten, bist du bei uns genau richtig! Unsere Fachbereiche freuen sich schon sehr auf Dich! Schau doch gerne mal vorbei auf <https://www.controlware.de/index.html>