

1st Level Support für Onlineshop-System (IT-Kundenbetreuer/in)

eSegment GmbH & Co. Kg

Branche: Erbringung von sonstigen Dienstleistungen der Informationstechnologie

Betriebsgröße: zwischen 6 und 50

Stellenbeschreibung

Als Unterstützung unseres Teams in Berlin suchen wir eine(n) erfahrene(n) Mitarbeiter(in) im Bereich First-Level-Support/ IT-Support.

Für einen unserer größten Kunden, hotdigital.de, ein renommierter Anbieter für online-Shop-Systeme, suchen wir einen kommunikationsstarken und Internet-affinen Supporter mit starkem Interesse an allen verbreiteten Online-Technologien.

Die eSegment GmbH & Co. KG mit Sitz in Berlin unterstützt als kompetenter Dienstleister deutsche und europäische eCommerce-Unternehmen dabei, vor allem im deutschsprachigen Raum erfolgreich zu agieren. Eigene IT-Projekte ergänzen die Leistungspalette von eSegment. Eines unserer Kerngeschäfte ist hotdigital, ein Onlineshop-System welches, neben anderen IT-Produkten für Onlinehändler, das Haupttätigkeitsfeld der ausgeschriebenen Stelle ist.

IHR PROFIL:

Sie verfügen über mehrjährige Berufserfahrung in der telefonischen und technischen Kundenbetreuung im IT-Bereich. Sie sind sich der Bedeutung eines kompetenten und leistungsfähigen Telefonsupports bewusst und bewahren auch bei hohem Supportaufkommen stets die Ruhe und ihre freundliche Stimme. Sie sind mit Begeisterung bei der Arbeit, wenn Sie die technischen Fragen und Probleme der Kunden zeitnah und nachhaltig lösen. Dabei spielen Sie auch regelmäßig Ihre Stärke aus im Team zu arbeiten. Sie telefonieren gern, sprechen dabei ein klares und ruhiges Deutsch und fühlen sich auch im Englischen wohl. Idealerweise verfügen Sie bereits über Support-Erfahrungen mit Onlineshop-Systemen und Begriffe wie Produktdatenexport, XML- oder CSV-Import sind für Sie keine Fremdwörter. Wenn Sie darüber hinaus noch über Kenntnisse der einschlägigen Programmiersprachen wie HTML und PHP verfügen und diese auch anwenden können, wäre dies ein weiterer Plus-Punkt.

IHRE AUFGABEN:

- First-Level Telefonsupport für Onlineshop-Betreiber und eBay-Händler
- Tägliches Arbeiten mit einem Ticketsystem und Bearbeitung der anfallenden Support-Tickets
- Zeitnahe und nachhaltige Lösung der Bestandskunden- und Neukundenanliegen, teils selbstständig teils in Zusammenarbeit mit dem Second-Level-Support und der Programmierabteilung.
- Intensive Kommunikation mit dem Second-Level-Support und der Entwicklungsabteilung

WIR BIETEN:

- Eine angenehme Arbeitsatmosphäre mit Gleitzeitphilosophie
- Eine abwechslungsreiche, selbstständige und spannende Tätigkeit in einem etablierten Unternehmen mit flachen Hierarchien und kurzen Entscheidungswegen
- Aktive Mitgestaltung der Arbeitsabläufe und Raum zur Verwirklichung individueller Arbeitsweisen
- Ein faires, leistungsorientiertes, ortsübliches Gehalt

- Arbeiten in gemütlichen, lichtdurchfluteten und modernen Büroräumen
- Ein junges und aufgeschlossenes Team mit Hang zu Tischfußball-Turnieren
- Täglich frisches Obst und Frühstück sowie regelmäßige Firmenevents

Sie interessieren sich für eine Beschäftigung in unserem Unternehmen?

Dann senden Sie uns Ihre vollständige Onlinebewerbung (inkl. Gehaltsvorstellung und möglichem Eintrittszeitpunkt) an:

jobs@esegment.de

Peter Koch
Cicerostr. 21
10709 Berlin
Deutschland