

Kundenberater für Support (m/w/d) Vollzeit



Die Infopro Digital Group sucht einen **Kundenberater für Support(m/w/d)** für Österreich mit Sitz in Perchtoldsdorf, um die Entwicklung einer ihrer Tochtergesellschaften zu unterstützen:

Red On line : bietet eine Lösung zur Überwachung und Einhaltung von Vorschriften, um die Berücksichtigung von EHS (Umwelt, Gesundheit und Sicherheit) und nachhaltiger Entwicklung in mehr als 85 Ländern zu unterstützen und zu erleichtern. Unsere Dienstleistungen werden von mehr als 2.000 Organisationen in verschiedenen Sektoren (Energie, Lebensmittel, Chemie, Pharmazeutika, Luft- und Raumfahrt, Automobil usw.) genutzt. Wir unterstützen Organisationen täglich bei ihrem HSE-Risikomanagement und ihrem Zertifizierungsprozess nach ISO 14001, ISO 50001 und ISO 45001.

Durch die Zusammenarbeit mehrerer Teams (Juristen, Ingenieure, Marketing, Produkt, Vertrieb) entwickelt sich Red-on-line in einem internationalen Kontext, um seinen Kunden angepasste Lösungen anzubieten.

Als Anbieter von SaaS-Softwarelösungen ist es wichtig, dass wir unseren Kunden auch nach der ersten Implementierung einen erstklassigen Kundenservice bieten. Wir möchten sicherstellen, dass sie alle notwendigen Informationen und Unterstützung erhalten, um unsere Software optimal nutzen zu können.

Der Kundenberater für Support, Mitglied unseres Level 1 Customer Support Teams, ist verantwortlich für die Betreuung unserer Kunden per Telefon, Chat und E-Mail.

Sie haben Freude am Umgang mit Menschen, am Aufbau von Beziehungen und am Lösen von Problemen. Sie helfen dabei, die Ziele, Herausforderungen, Bedürfnisse und Wünsche der Kunden zu erkennen und die erforderlichen Ressourcen zu nutzen, damit sie unsere Lösung weiterhin problemlos nutzen können. Dies tun Sie mit Enthusiasmus und mit Blick auf den Erfolg des Kunden.

Ihre Aufgaben als Mitglied des internationalen Support Teams:

- Level 1 Software-Unterstützung
- Entgegennahme, Verwaltung und Qualifizierung aller Anfragen, die über das Helpdesk-System eingehen
- Genaue Fehlerbehebung bei Level-1-Anfragen
- Dokumentation, Nachverfolgung und kontinuierliche Verbesserung der internen Prozesse im Zusammenhang mit dem ROL-Kundensupport-Service
- Aufbau des Wissens über das Unternehmen, die Branche und die Produkte insgesamt durch die Teilnahme an formellen und informellen Schulungs-/Mentoring-Sitzungen.
- Vorbereitung und Durchführung von qualitativ hochwertigen Schulungen für Kunden
- Sammlung des Feedbacks von Projektteams und Kunden zur Verbesserung der Software

Ihr Profil:

Idealerweise verfügen Sie über folgende Qualifikationen und persönliche Eigenschaften:

- 1 - 3 Jahre Erfahrung im Bereich Kundensupport/Schulung bei einem SaaS-Softwareunternehmen
- Eine positive Einstellung
- Die Fähigkeit, zuzuhören, die Situation des Kunden zu verstehen und eigenständig oder mit Hilfe anderer Ressourcen eine Lösung zu finden
- Gleichzeitige Verwaltung mehrerer Projekte
- Selbstständiges Arbeiten und Zusammenarbeit mit mehreren internen Teams (z. B. Support-Teams, Produkt, Software und Vertrieb)
- Demonstration starker analytischer und problemlösende Fähigkeiten
- Organisation, Zeitmanagement und Multi-Tasking-Fähigkeiten
- Ausgeprägte schriftliche und mündliche Kommunikationsfähigkeit
- Anwendung der Microsoft Office Suite (Word, Excel, PowerPoint, Outlook)
- Matura und Affinität zur Softwaretechnik
- Sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse (Wort und Schrift) sind Voraussetzung

Wir bieten Ihnen:

- Eine verantwortungsvolle Aufgabe in einem seriösen stetig wachsenden Markt
- Eine Tätigkeit in einem besonders innovativen, stark wachsenden Unternehmen
- Einbindung in ein motiviertes und junges Team, in dem arbeiten Spass macht
- Sehr gutes und kollegiales Arbeitsklima
- Fundierte Einschulung und einen abwechslungsreichen Aufgabenbereich
- Dienort Großraum Wien Flexibilität durch Home Office Anteil
- Ein Jahresbruttogehalt ab EUR 30.000,- bei entsprechender Qualifikation mit Bereitschaft zur Überzahlung je nach Ausbildung und Berufserfahrung

Bewerben Sie sich jetzt- wir freuen uns auf Sie !

Wenn Sie neben abwechslungsreichen und herausfordernden Aufgaben die Arbeit in einem motivierten und freundlichen Team suchen, sind Sie bei uns genau richtig. Wir bieten Ihnen einen sicheren Arbeitsplatz, vielfältige Entwicklungsmöglichkeiten und ein modernes Umfeld.

Bitte senden Sie Ihre aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen mit Angabe Ihrer Gehaltsvorstellung, bevorzugt über das Online Bewerbungsformular oder per E-Mail an:

Petra Peitzmeier

petra.peitzmeier@red-on-line.com

Bewerbungen von Menschen mit Behinderung sind ausdrücklich erwünscht.

Schwerbehinderte und Gleichgestellte werden bei gleicher Eignung bevorzugt eingestellt

Infopro Digital ist eine B2B-Gruppe, die auf Information und Technologie spezialisiert ist. Die Gruppe ist in 18 Ländern vertreten und hat 4.000 Mitarbeiter aus 55 Ländern.

Infopro Digital verbindet professionelle Gemeinschaften.

Unsere Marken sind führend in den fünf wichtigsten Wirtschaftssektoren: Bauwesen und öffentlicher Sektor, Automobil, Industrie, Risiko & Versicherung und Einzelhandel.

Mit unseren Lösungen treffen Entscheidungsträger fundierte Entscheidungen und Unternehmen entwickeln ihr Geschäft und ihre Leistung auf nachhaltige Weise.