

---

## Stellenausschreibung vom 22.12.2021: Technischer Support/ Customer Service (m/w/d)

---

Die IQUL GmbH ist ein stark wachsendes Unternehmen im Bildungsmarkt. Als Anbieter maßgeschneiderter, digitaler Prüfungslösungen treibt unser Team die Digitalisierung des Bildungssektors voran und hat eine führende Rolle in der Gestaltung von E-Prüfungen im deutschsprachigen Raum übernommen.

Zur Verstärkung unseres Teams suchen wir ab sofort für den Standort in Bergisch Gladbach eine\*n

**„Mitarbeiter technischer Support / Customer Service“ (m/w/d).**

### DEINE AUFGABEN:

- 1st und 2nd Level Support: Deine Aufgaben umfassen die Annahme, Lösung und Dokumentation von Kundenanfragen. Du bist der erste Kontaktpunkt unserer Kunden bei allen Fragen zu unseren Softwarelösungen und unseren Prüfungsdienstleistungen. Nach einer intensiven Einarbeitung kannst Du sowohl einfache Anfragen beantworten als auch komplizierte Kundenanforderungen selbständig realisieren. Neue Kunden erhalten von Dir kleine Schulungen, um sich schnell in der Software zurechtzufinden.
- Du kommunizierst mit dem Kunden via Telefon, E-Mail und über Funktionen in unserem Ticket-system. Die Zufriedenheit des Kunden ist Deine oberste Handlungsmaxime und eine möglichst kurze Zeit bis zur Schließung eines Tickets Dein Ansporn.
- Durch Deine Expertise erkennst Du selbständig Third-Level-Support-Anfragen, bereitest die Anfragen sinnvoll für die Fachabteilungen auf und wirkst auf eine schnelle Schließung der Tickets hin.
- Du erstellst regelmäßig Support-Auswertungen für interne und externe Zwecke.
- Zu Fortbildungszwecken wirst Du gelegentlich Dienstreisen unternehmen und KollegInnen aus der Abteilung Prüfungsdurchführung begleiten.

### DAS SOLLTEN SIE MITBRINGEN:

- Erfahrungen im 1st oder 2nd Level Support wünschenswert.
- Stark ausgeprägte Service-Mentalität
- Angenehme Telefonstimme und sachliche Kommunikationsfähigkeit in allen Situationen
- Hohe Softwareaffinität und die Fähigkeit, komplexe, technische Sachverhalte schnell zu erfassen
- Sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift
- Zuverlässigkeit, Flexibilität und Eigeninitiative sind für Dich genauso selbstverständlich wie Teamgeist und intrinsische Motivation bei der Arbeit. Stressige Situationen meistern Sie souverän.

### DAS KANNST DU ERWARTEN:

- Solides Unternehmen mit 15-jähriger Erfolgsgeschichte
- Qualifizierte Einarbeitungszeit durch nette Kollegen
- Flache Hierarchien und kurze Entscheidungswege

- Möglichkeit zur teilweisen Arbeit im Home-Office
- Freiheit bei der Umsetzung eigener Ideen
- Subventionierte Mittagsverpflegung und kostenlose Kalt-/Heißgetränke im Büro
- Unbefristeter Arbeitsvertrag

Fairness und Gleichstellung sind uns sehr wichtig! Bewerbungen von Frauen sind deshalb ausdrücklich erwünscht. Wir verpflichten uns außerdem, Schwerbehinderte bei gleicher Qualifikation zu bevorzugen.

Haben wir Dein Interesse geweckt? Dann schicke Deine vollständigen Bewerbungsunterlagen mit Deinem Gehaltswunsch an Herrn Manfred Feld ([m.feld@iqul.de](mailto:m.feld@iqul.de)). Bei Fragen stehen wir Dir gerne telefonisch unter 02204/585-543 zur Verfügung.