Seit 2001 setzen wir im digitalen Einkauf branchenweit Akzente. Mit unseren Automatisierungslösungen für alle Arbeitsschritte haben wir das Effizienzpotenzial im Einkauf immer weiter gesteigert. Als Gesamtanbieter ermöglichen wir durchgängige Business-Automatisierung: vom Belegfluss über E-Procurement bis hin zu hochambitioniertem Purchase-to-Pay.

Die Bedürfnisse und Anforderungen der Kunden stehen bei dir an der ersten Stelle? Du verfügst bereits über erste Führungserfahrung und bist ein Organisationstalent? Dann bist du hier genau richtig!

Head of Customer Service (m/w/d)

Teamleiter*in Support & Kundenbetreuung

Diese Aufgaben erwarten dich bei uns:

- Deine zentrale Aufgabe ist die **fachliche und disziplinäre Führung** unseres Customer Service Teams. Darüber hinaus übernimmst du die Verantwortung für die **operative und strategische Weiterentwicklung** des Teams.
- Du **monitorst und steuerst** die Bearbeitung der Kundenanfragen und Tickets, entwickelst ein **Kennzahlensystem** und berichtest regelmäßig an die Bereichsleitung.
- In dieser Funktion fungierst du als **wichtige Schnittstelle** zwischen allen externen und internen Stakeholdern. Besonders bei **beratungsintensiven Kundenanforderungen** übernimmst du federführend die Aufklärung und klassifizierst diese in Bugfix, Billable oder Change Request.
- Selbstverständlich beteiligst du dich auch proaktiv an der **operativen Tätigkeit** des Customer Service (Beantwortung von Kundenanfragen, Erstellung von Dokumentation, etc.).

Das bringst du mit:

- Eine **abgeschlossene Ausbildung mit IT-Fokus** (HTL, FH, Studium oder vergleichbares) befähigt dich, dir rasch das notwendige technische Knowhow über unsere Plattformen und Services anzueignen.
- Du verfügst über mehrjährige Berufserfahrung im **Software-Support** und konntest bereits **erste Führungserfahrung** sammeln.
- In der **Kommunikation** mit allen externen und internen Ansprechpersonen bleibst du stets freundlich und sachlich. Dabei gelingt es dir, zwischen **Zielkonflikten zu vermitteln**, wobei dein Fokus stets auf die **Zufriedenheit unserer Kunden** gerichtet ist.

- **Sehr gute Deutschkenntnisse** sind die Voraussetzung für eine reibungslose Zusammenarbeit im Team und mit unseren Kunden im DACH-Raum. Zu Betreuung der internationalen Standorte unserer Kunden sind auch fundierte **Englischkenntnisse** (B2) notwendig.

So arbeiten wir:

- Wir legen Wert auf agiles Arbeiten und regelmäßige Kommunikation. Im **täglichen Teammeeting** priorisieren wir gemeinsam die anstehenden Tickets und besprechen die Aufgaben des Tages. Im wöchentlichen Jour fixe arbeiten wir gemeinsam an der **Verbesserung unserer Prozesse**.
- **Unsere Tickets tracken wir in OTRS.** Für unsere Dokumentation nutzen wir Confluence. Über Fragen und Probleme tauschen wir uns jederzeit offline und online über MS Teams aus.
- **Wir feiern gerne gemeinsam!** Beim Schitag, Poker-Turnier, Sommerfest, dem Betriebsausflug, einer Whisky-Verkostung und vielen anderen Gelegenheiten.
- Unsere Zusammenarbeit ist geprägt von **kurzen Entscheidungswegen und Vertrauen**, was sich z.B. in der flexiblen Arbeitszeitgestaltung und der großzügigen Homeoffice-Regelung zeigt.

Unser Angebot:

- Vollzeitstelle, 50 % Homeoffice, Gleitzeit (keine Kernzeiten)
- Je nach deinen Qualifikationen und Erfahrungen werden wir dir ein **attraktives und marktkonformes Gehalt** bieten. *(Das monatliche Mindestbruttogehalt für diese Position startet bei € 3.551,00 lt. dem Kollektivvertrag Informationstechnologie.)*
- Erfolgsorientiertes Prämienmodell, Zuschuss zum Öffi-Ticket oder Parkplatz, progressiver Urlaubsanspruch, gratis Kaffee, Obstkorb, Teamevents und Firmenfeiern

Wir freuen uns auf dich!

Jetzt bewerben!

Dein Kontakt bei DIG:
Sabine Binder, BA
DIG GmbH
Wildbergstraße 32, 4040 Linz
T: +43 732 615 119 19 | personal@dig.at

Mehr Jobs findest du unter www.dig.at/karriere