

Die ITSM GmbH ist ein IT-Systemhaus aus Langenfeld und Dienstleister in den Bereichen Cloud Hosting, Systemintegration und IT-Support.

Es ist zum **nächstmöglichen Zeitpunkt** eine Stelle als

## Kundenservice-Mitarbeiter (m/w)

zu besetzen. Die Stelle ist unbefristet.

**Zum Aufgabenfeld des Kundenservice-Mitarbeiters gehören:**

- Kompetente und sprachlich gewandte Betreuung von Anrufern am Telefon
- Annahme und Weiterleitung von Gesprächen
- Qualifizierte Erstellung von Kundentickets nach eingehenden Anrufen und E-Mails
- Empfang von Besuchern, Entgegennahme von Paketen
- Bewirtung und Betreuung von Besuchern
- Allgemeine Bürotätigkeiten

Im Job als Kundenservice-Mitarbeiter sind Sie ein wichtiges Mitglied des ITSM-Teams, denn Sie stehen täglich mit unseren Kunden in Kontakt. Ihre Hauptaufgabe ist es, alle eingehenden Anfragen (telefonisch sowie per E-Mail), freundlich entgegenzunehmen. Aus den gewonnenen Informationen soll ein Support-Ticket mit konkreten Informationen resultieren, dass dem Techniker im Second-Level hilft, die Kundenanfrage effizient und zeitnah zu bearbeiten. Des Weiteren gehören allgemeine Bürotätigkeiten, sowie anfallende Arbeiten am Empfangsbereich zu Ihren Aufgaben.

**Daher bringen Sie in folgenden Bereichen grundlegende Kenntnisse mit:**

- Erfahrungen an der Hotline bzw. im Kundenservice
- Ausgeprägte Kunden- und Serviceorientierung
- Sicherer und freundliches Auftreten gegenüber Kunden
- Erfahrung und Geschick im Umgang mit Computern
- Hohe Teamfähigkeit

**Ihr persönliches Profil erfüllt folgende Anforderungen:**

- Abgeschlossene Ausbildung
- Sehr gute Deutsch-, sowie grundlegende Englischkenntnisse in Wort und Schrift
- Führerscheinklasse B (PKW)

**Dafür bieten wir:**

- Einen sicheren Arbeitsplatz in freundschaftlicher Atmosphäre
- Flache Hierarchien mit schnellen Entscheidungswegen
- Ein attraktives Gehaltspaket gepaart mit interessanten Zusatzleistungen, wie z.B.: vermögenswirksame Leistungen, betriebliche Altersvorsorge und Nichtraucher-Prämie
- Einen ausgezeichneten Wirtschafts- und Wohnstandort – im Herzen des Rheinlands

Wenn wir Ihr Interesse geweckt haben, freuen wir uns über Ihre Bewerbungsunterlagen im PDF-Format mit Lebenslauf, Foto, letztem Zeugnis und Ihrer Gehaltsvorstellung per E-Mail an [karriere@itsm.de](mailto:karriere@itsm.de).