



ITSM – Gesellschaft für
Informationstechnologie
und Services Meiß mbH

Elisabeth-Selbert-Straße 19a
40764 Langenfeld
Telefon +49 (0) 2173 10648-0
Telefax +49 (0) 2173 10648-48
info@itsm.de
www.itsm.de

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
- Sicheres 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.