



Wir suchen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die bei Serviceanfragen den Durchblick behalten.

Kundenbetreuer (m/w) im Kundenservice für elektronische Bankdienstleistung

Münster | befristet bis zum 31.12.2019

Diese Herausforderungen erwarten Sie bei uns

- Ganzheitliche Betreuung und Beratung der Fiducia & GAD-Kernprodukte und -Leistungen im Sinne eines qualifizierten ServiceDesks als „Single Point of Contact“ für unsere Kunden mit Schwerpunkten im Bereich eBanking, Online-Filiale, elektronische Legitimationsverfahren, webCenter, Profi cash, GENO cash, VR-NetWorld, VR-Protect, VR-Banking-App, Sicherheit im Online-Banking, giro pay und paydirekt
- Analyse der Kundenanfragen (Fehlerrecherche und Priorisierung)
- Erarbeitung von Lösungen für die Anfragen bzw. den Informationsbedarf und Kommunikation der Lösung an den Kunden
- Überwachung, Nachverfolgung und ggf. Eskalation der Kundenanfragen bei Weitergabe an nachgelagerte Support-Level und Dokumentation aller Kundenanfragen
- Informationsmanagement (Erstellung und Qualitätssicherung von Kundeninformationen, Benachrichtigung der Kunden im Störfall)
- Pflege und Aktualisierung der Wissensdatenbank

Ihre Qualifikationen sprechen für Sie

- Abgeschlossenes Studium der Betriebswirtschaft mit Schwerpunkt Banken oder Berufsausbildung zum/zur Bankkaufmann/-frau mit entsprechender Weiterbildung, z. B. Bankfachwirt/in, sowie mehrjährige Berufserfahrung, bevorzugt in den oben genannten Themenbereichen oder in einer kundennahen Support-Tätigkeit
- Fundierte Kenntnisse der Organisation einer Genossenschaftsbank und der bankbetrieblichen Prozesse
- Ausgeprägte Kunden- und Serviceorientierung, Kommunikationsstärke sowie gute Koordinationsfähigkeit
- Verbindliche und eigenverantwortliche Arbeitsweise sowie analytisches Denkvermögen
- Konfliktfähigkeit und Durchsetzungsvermögen
- Hohe Kooperations- und Teamfähigkeit

Wer wir sind

Wir bei der Fiducia & GAD IT AG machen IT für Banken. Sonst nichts. Unser Fokus: die besten IT-Lösungen für Banken schaffen. Deshalb sind wir das IT-Kompetenzzentrum, auf das die Banken zählen und die Besten in Sachen Banken-IT. In Karlsruhe, Münster, München, Frankfurt und Berlin beschäftigen wir mehr als 5.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Gemeinsam gestalten wir das Banking von morgen.

Was uns ausmacht

Miteinander statt gegeneinander. Kreativ statt konventionell. Weil Zukunft aber nicht nur in der Banken-IT wichtig ist, arbeiten wir nachhaltig und bleiben sozial engagiert. Ein IT-Unternehmen, dessen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wie Banker denken. Ein Arbeitgeber, auf den Sie immer zählen können. Genau wie es unsere Kunden tun. Als Mitglied im Team der Fiducia & GAD IT AG schaffen Sie für unsere Kunden die neuesten Innovationen. Und können so die Zukunft des Bankings mitgestalten.

Bewerben Sie sich jetzt online!

fiduciagad.de/karriere
Kennziffer: 2018JR22 KSEAPE

Fiducia & GAD IT AG | Personalmanagement | Judith Rickert
GAD-Straße 2-6 | 48163 Münster | Telefon: +49 251 7133-1056