



Wir suchen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die bei Virus nicht an ihren Arzt denken.

Kundenbetreuer (m/w) im Kundenservice für technischen Support

Münster | befristet bis zum 31.12.2021

Diese Herausforderungen erwarten Sie bei uns

- Aufnahme und Bearbeitung von Störungsanfragen und Service Requests zu allen technischen Themenschwerpunkten (z. B. SB, Netz-Services, IBM Notes, Softwareverteilung, Infrastruktur zentral) über die verschiedenen Eingangskanäle (Telefon, Mail, Web)
- Erste Analyse und Lösung von Tickets mit Fragestellungen zu den vorgenannten Themenstellungen
- Deckung des Informationsbedarfs der Kunden zu den vorgenannten Themenschwerpunkten
- Herbeiführung von Lösungen im Rahmen der bestehenden Service-Level-Vereinbarungen. Bei Lösungen, die außerhalb des Bereiches durchzuführen sind, Transfer von Tickets an die Produktebenen oder Second-Level-Einheiten und Überwachen der Service-Level-Vereinbarungen
- Einleiten von Eskalationen unter Einbeziehung aller für die Problemlösung notwendigen Fachbereiche
- Laufende, qualifizierte Kundeninformationen im Rahmen der Ticketbearbeitung
- Mitarbeit in Teilprojekten bei der Einführung neuer Produkte und Services in enger Abstimmung mit den beteiligten Bereichen

Ihre Qualifikationen sprechen für Sie

- Abgeschlossene Berufsausbildung zum/zur Informatikkaufmann/-frau bzw. Bankkaufmann/-frau oder abgeschlossenes Studium mit technischem Schwerpunkt oder eine vergleichbare Ausbildung
- Erste Berufserfahrung in der IT-Betreuung oder in einer kundennahen Support-Tätigkeit, bevorzugt in einer Genossenschaftsbank
- Ausgeprägte Kunden- und Serviceorientierung sowie Kommunikationsstärke
- Verbindliche und eigenverantwortliche Arbeitsweise, analytisches Denkvermögen, gute Koordinationsfähigkeit
- Konfliktfähigkeit und Durchsetzungsvermögen
- Hohe Kooperations- und Teamfähigkeit sowie Flexibilität

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: 2018JR18 KSEBPE

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