

WIR BRAUCHEN DICH!

# Kundenservicemitarbeiter (m/w) / Customer Service Agent

für unseren Standort Ismaning bei München (DE)



Von der reinen Domainverwaltung bis zum ManagedServer sowie CloudServer bietet domainFACTORY die gesamte Palette an Webhosting-Dienstleistungen an. domainFACTORY gehört zu HEG, dem größten europäischen Hosting-Anbieter in privatem Besitz mit über 6 Millionen Domains und mehr als 1,7 Millionen Kunden. Mit den Marken 123reg, domainFACTORY, Domainmonster, Heart Internet und Host Europe verfügt die Gruppe über eine starke Marktpresenz in Europa, u.a. als einer der

größten Webhoster im deutschsprachigen Raum und größter Domain-Registrar in Großbritannien.

Mit den wachsenden Ansprüchen unserer Kunden wächst auch unser Bedarf an kreativen Menschen, interessanten Persönlichkeiten, engagierten Kolleginnen und Kollegen. Denn nur mit den richtigen Leuten an Bord können wir uns auch weiterhin erfolgreich weiterentwickeln. Möchtest Du die Zukunft unseres Unternehmens aktiv mitgestalten, so suchen wir Dich zur Verstärkung unseres Teams.

## Deine Aufgaben:

- ✓ Als Mitglied unseres 1st-Level-Support-Teams bist Du mitverantwortlich für unseren qualitativ hochwertigen Kundenservice - einem Aushängeschild unserer Firma
- ✓ Ganzheitliche Betreuung und Beratung von Bestandskunden und Interessenten rund um die Themen Tarife, Serviceangebote und vieles mehr. Die Beratung erfolgt per Email und Telefon - natürlich ausschließlich Inbound
  - ✓ Dokumentation im Ticketsystem
- ✓ Enge Zusammenarbeit mit dem 2nd-Level-Support bei technischen Anfragen
- ✓ Selbstständige Eskalation von Trouble Calls an das Beschwerdemanagement
- ✓ Mitarbeit an der Optimierung der Abläufe



**Wir** bieten eine interessante und anspruchsvolle sowie sichere Vollzeit-Anstellung mit umfangreicher Einlernphase

**Wir** gewährleisten leistungsgerechte Bezahlung und gute persönliche Entwicklungsmöglichkeiten

**Wir** sind ein dynamisches Team ohne große Hackordnung. Dafür mit flachen Hierarchien und einem offenen Ohr für alle im Team

**Du** hast keine Fragezeichen im Gesicht stehen, wenn es um Begriffe wie TLD oder FTP geht und bringst somit Anwenderkenntnisse im Bereich Domains und Webespace mit

**Du** verfügst über gute Internet-Kenntnisse, bei Fragen rund ums Web führt für Deine Freunde kein Weg an Dir vorbei

**Du** hast Deine Skills in der Kundenbetreuung bereits unter Beweis gestellt und verfügst über Berufserfahrung

**Wir** haben ein angenehmes Arbeitsklima mit vielen Pflanzen im Büro, kostenfreien Getränken und Snacks sowie Kicker und Massagesessel für die Pausengestaltung und zum Entspannen zwischendurch

**Wir** haben jeden Tag "Casual Friday" :-)

**Du** gibst der Zufriedenheit unserer Kunden höchste Priorität und zeigst damit Deine ausgeprägte Service-Orientierung

**Du** kommst schnell in die Gänge und denkst und handelst entsprechend lösungsorientiert

**Du** hast Spaß am Kommunizieren und der Arbeit im Team

**Du** bringst idealerweise gute Englisch-Kenntnisse mit

## Hast Du Lust, unsere Zukunft aktiv mitzugestalten?

**Dann bewirb Dich am besten gleich jetzt - sende Deine vollständigen Bewerbungsunterlagen unter Angabe Deiner Gehaltsvorstellung sowie des frühestmöglichen Eintrittstermins bitte an Franziska Sandweger (Human Resources) per E-Mail unter:**

[personal@df.eu](mailto:personal@df.eu)