

Managed Services: Customer Service Manager (m/w/d)

Krefeld

BLUE Consult GmbH

Was uns ausmacht, ist unsere Vorstellungskraft und die Fähigkeit, unsere Kunden für wegweisende Technologien zu begeistern und innovative Lösungen schnell einzuführen.

Wir suchen Leuchten und keine Blender. Enthusiasten, die Bestehendes hinterfragen. Wir suchen Überzeugungstäter, keine Redenschwinger. Wenn Ihnen Rückgrat mehr bedeutet als Ellenbogen dann sind Sie bei uns genau richtig.


AUFGABEN:

In Zusammenarbeit mit erfahrenen Kollegen sind Sie mitunter für die direkte Betreuung unserer Vertragskunden zuständig: dabei halten Sie alle offenen Kundenbeschwerden im Blick, sind im Eskalationsmanagement für den Kunden der erste Ansprechpartner und unterstützen die Kollegen bei der Priorisierung von Ticketbearbeitungen. Sie tauchen hierfür nicht in die Bearbeitung einzelner Tickets im 1st oder 2nd Level Support ab, sondern behalten den Weitblick, um Kundenprobleme schnell und effektiv zu lösen.

- Sie haben den **Überblick** über alle offenen Tickets unserer Vertragskunden und erkennen **Zusammenhänge** zwischen **unterschiedlichen Problemfällen**
- Sie **weisen** die offenen Tickets internen Spezialisten zur Lösung der Probleme beim Kunden **zu**
- Sie **überwachen die Laufzeiten der Tickets** und deren fachgerechte und prozessorientierte Bearbeitung
- Durch Ihr **technisches Verständnis** können Sie Kundenprobleme einschätzen und ggf. auch lösen
- Sie **arbeiten** kontinuierlich an der **Entwicklung der internen Prozesse** und **Tools** und deren **Dokumentation**
- Sie **sind zuständig** für die **Pflege der Kundendokumentation**, **betreuen aktiv** unsere Managed Services Vertragskunden und **entwickeln** im Rahmen des **BLUE Portfolios** unser Kundenset **weiter**
- Sie **reporten den Ticketstatus** an die Abteilungsleitung und die zuständigen Sales Kollegen
- Sie sind der **erste Ansprechpartner bei Ticketeskalationen** unserer Vertragskunden, Partner und Hersteller
- Sie **bilden die Schnittstelle** zwischen den internen Prozessen (wie z.B. **Betrieb, Serviceleistungen** und zu den **anderen Abteilungen**) sowie den **Kundenanforderungen**
- Bei Bedarf reisen Sie zu den Kunden, um das **Entstörungs- und Eskalationsmanagement** zu vereinbaren

QUALIFIKATIONEN:

- Sie verfügen über eine **mehrjährige Erfahrung** bei der Betreuung von Kunden in der technischen 1st und 2nd Level Ticketbearbeitung

- 
- Sie sind erfahren in der **telefonischen Kundenbetreuung**
 - Sie sind idealerweise **zertifiziert** in einem der Bereiche X86, Virtualisierung, POWER oder Netzwerk
 - Ihre **Kommunikationsstärke** und **Teamfähigkeit** sind ausgeprägt
 - Sie lösen durch **Kreativität und eigenständiges Handeln** die Probleme unserer Kunden effektiv und effizient
 - **Kundenzufriedenheit** hat für Sie oberste Priorität
 - Sie verfügen über **sehr gute Deutsch- und gute Englischkenntnisse**

Sie sind bei uns richtig:

.... wenn Sie eine Bühne für Ihre Fähigkeiten suchen, und keinen roten Teppich

Zusätzlich zu einem attraktiven Gehalt fördern wir Ihre berufliche Weiterentwicklung sowohl während der Arbeit als auch durch einzigartige Weiterbildungsmöglichkeiten.

Als ein innovatives, vielfältiges Team teilen wir unser Wissen und arbeiten zusammen. Unsere Unternehmenskultur unterstützt Sie dabei, sich zu entfalten sowie neue Kenntnisse und Fähigkeiten aufzubauen, um zu zeigen, was in Ihnen steckt.

Wenn auch Sie unsere Leidenschaft teilen und eine spannende berufliche Herausforderung suchen, werden Sie Teil von BLUE!

BLUE CONSULT GMBH:

Wer wir sind und was wir tun.

Rasend schnelle Veränderungen prägen die Digitalisierung. Wir entwickeln deshalb Business Solutions, die mit dieser Entwicklung Schritt halten können. Lösungen, die unseren Kunden auch morgen noch genau das zur Verfügung stellen, was sie benötigen - und zwar so individuell, mobil und flexibel wie möglich. Das Ergebnis: IT Workplaces, deren Lebenszyklus vorausschauend geplant und automatisiert gesteuert wird - inklusive aller relevanten Prozesse, Dienste und Applikationen.

Bei der Entwicklung dieser Lösungen gehen wir vor, wie ein Architekt. Denn jede IT-Architektur hat funktionale, technische und wirtschaftliche Dimensionen. Entsprechend entwerfen, planen, errichten und betreuen wir den Betrieb der IT-Architektur, die genau zu den Anforderungen unserer Kunden passt. Und zwar immer, mit einem besonderen Augenmerk auf die Sicherheit und auf die Kosten - und dies über den gesamten Lebenszyklus.

Wir steigern Wettbewerbsfähigkeit.

Ob Mitarbeiter, Partner oder Kunden: Wir sind überzeugt, dass fast alle Austausch-, Transaktions- und Kommunikationsprozesse digitalisiert werden. In intelligenten Businessportalen organisieren Sie die interne Zusammenarbeit, die Kundenbeziehung und das Angebot neuer Produkte im Rahmen der Digitalisierungsstrategie Ihres Unternehmens. Wir begleiten unsere Kunden sorgfältig auf diesem Weg.

Informationen zur BLUE Consult GmbH:

- Kununu: <https://www.kununu.com/de/blue-consult2>
- Xing: <https://www.xing.com/companies/blueconsultgmbh>
- Instagram: <https://instagram.com/blueconsultgmbh?igshid=193a6imhvgzbi>
- Website: <https://www.blue-consult.de>

Senden Sie Ihre Bewerbung noch heute an: personal@blue-consult.de
und werden ein Teil eines starken Unternehmens.