

telegra sucht...

Teamleiter Customer Care/ technischer 2nd/3rd-Level Support (m/w/d) –
Telekommunikation/ B2B

telegra ist einer der in Deutschland führenden Anbieter rund um das Thema Business-Kommunikation und bietet im Firmenverbund über 20-jährige Telekommunikationserfahrung als Netzbetreiber im B2B-Markt sowie als Lieferant von eigenentwickelten Softwarelösungen für die Business-Kommunikation. Ein 70-köpfiges Team, das mit Leidenschaft und Engagement das Thema Kundendialog in allen Facetten im Markt begleitet und vorantreibt. Wir verstehen uns als Unternehmen des Mittelstandes für den Mittelstand und streben nach dem besten Service - und das nicht ausschließlich am Telefon. Denn mit ausgewählten Partnern und/oder unserer API bieten wir ein „rund-um-Paket“ in Sachen Kontaktkanal an.

Für unser Customer Care und Technik-Support-Team suchen wir als neue Leitungsposition zum nächstmöglichen Zeitpunkt einen **Teamleiter (m/w/d) Customer Care und technischer 2nd/3rd-Level Support**.

Deine Aufgaben im Einzelnen

- Organisation und Weiterentwicklung der Customer Care- und Technik-Support-Prozesse
- Leitung und Weiterentwicklung des Teams (5 Personen) - First-Level-Support/ Zentrale und technischer Support bezogen auf sämtliche unserer Produkte, insb. Contactcenter-Lösungen, Telefonanlage und WebRTC
- Ausbau des 3rd-Level-Supports im Support-Team
- Systemanalysen, Abfragen auf MySQL-, Oracle- und PostgreSQL-Datenbanken
- Management in Sachen Monitoring und Konfiguration der Software- und TK-Systeme
- Ggf. Kenntnisse in Scripting (z.B. mit Python oder Bash) zur Prozesssteuerung und -überwachung

Das wünschen wir uns von Dir

- Erfolgreich abgeschlossenes technisches Studium oder technische Ausbildung mit in der Praxis erprobten Weiterbildungen (Fachinformatiker/ SI, Techniker o.ä.).
- Leitungserfahrung im Customer Care (B2B) sowie technischen Support – möglichst erworben in der Telekommunikations-Branche.
- Mehrjährige Erfahrung im Umgang und Einsatz von Ticketsystemen

- SQL-Datenbank- und Linux-Kenntnisse, wünschenswert aber keine Bedingung: Erfahrung in den gängigen Telekommunikationsprotokollen, insb. SIP.
- Freude an Mitarbeiterführung und -motivation, gute Umgangsformen, Verantwortungsbewusstsein.
- Sehr gute Kommunikationsfähigkeit, gute Englisch-Kenntnisse in Wort und Schrift.
- Teamgeist, Querdenken.

Das bieten wir Dir

- Großer Gestaltungsspielraum
- 30 Urlaubstage, flexible Arbeitszeiten
- Homeoffice-Tag (grundsätzlich 1 Tag/Woche)
- Weiterbildungsmöglichkeiten
- Sportmöglichkeiten (Personal Training, Krafttraining) in der Nachbarschaft
- Betriebliche Altersversorgung mit überproportionalem AG-Zuschuss
- Betriebliche Krankenversicherung für gesetzlich versicherte Mitarbeiter als private Zusatzversicherung in den Bereichen Zahnbehandlung/Zahnersatz, Krankenhaus und Sehhilfe (nach der Probezeit)
- Kostenlose Getränke und Kaffee, kostenlose Obstkörbe und subventionierte Essensangebote

Interessiert?

Dann freuen wir uns über Deine aussagekräftige Bewerbung per Mail an Katrin Ernst, Leitung Personal, katrin.ernst@telegra.de.