

Sachbearbeiter Auftragsbearbeitung und Technischer Kundenservice (m/w/d)

Du hast bereits Erfahrung im schriftlichen und telefonischen Kundenservice oder Helpdesk, idealerweise innerhalb der Telekommunikationsbranche gesammelt. Eine technische Ausbildung im Telekommunikationsbereich ist hilfreich. Du bist gut darin auch abseits vordefinierter Wege neue Lösungen zu finden und schaust gerne über den Tellerrand. Du bist ein Kommunikationstalent und hast Spaß am Dialog von Mensch zu Mensch. Außerdem bist Du in der Lage auch komplexe Sachverhalte einfach und sicher zu vermitteln.

Das bringst Du mit:

- Technik-Knowhow:
- Netzwerk- und Browserkonfiguration gängiger Betriebssysteme und Browser (Windows ab XP, gerne auch Mac OS X)
- Erfahrung mit VoIP, xDSL, Mobilfunk (GSM, UMTS, HSPA, LTE) sowie im Bereich privater Netzwerke
- Grundkenntnisse der Smartphone-Betriebssysteme Android und iOS sind von Vorteil
- Grundkenntnisse der Festnetz Übertragungstechnik (Router-DSLAM-Internet) sind ebenfalls von Vorteil
- Ausgeprägte Serviceorientierung und Fähigkeit zur kundenorientierten Problemlösung
- Schnelle Auffassungsgabe und analytisches Denken
- Deutsche Sprache in Wort und Schrift

Des Weiteren wünschen wir uns von Dir:

- Technik-Knowhow:
- Netzwerk- und Browserkonfiguration gängiger Betriebssysteme und Browser (Windows ab XP, gerne auch Mac OS X)
- Erfahrung mit VoIP, xDSL, Mobilfunk (GSM, UMTS, HSPA, LTE) sowie im Bereich privater Netzwerke
- Grundkenntnisse der Smartphone-Betriebssysteme Android und iOS sind von Vorteil
- Grundkenntnisse der Festnetz Übertragungstechnik (Router-DSLAM-Internet) sind ebenfalls von Vorteil
- Ausgeprägte Serviceorientierung und Fähigkeit zur kundenorientierten Problemlösung
- Schnelle Auffassungsgabe und analytisches Denken
- Deutsche Sprache in Wort und Schrift

Wir suchen einen Sachbearbeiter der Auftragsbearbeitung und des technischen Kundenservices. Als solcher bist Du als letzte Instanz in der direkten Kommunikation für die Lösung komplexer telefonischer und schriftlicher Kundenanfragen zuständig, um besondere Kunden- und Systemanforderungen oder technische Herausforderungen zu bewältigen. Mit Deiner analytischen Vorgehensweise, Flexibilität und Deinem serviceorientiertem Denken bist Du in der Lage für jeden Fall eine adäquate Lösung zu finden und sorgst immer für ein hervorragendes Kundenerlebnis.

Das ist aber noch lange nicht Alles.

Der Aufgabenbereich unserer Abteilung ist sehr flexibel.

Wir betreiben auch das Monitoring, Testing, Pflege und Fehlerbereinigung eigener Systeme.

Im Detail heißt das:

- Bearbeitung telefonischer und schriftlicher Kundenanfragen inklusive Daten- und Auftragserfassung sowie Vorgangsdokumentation
- Aufnahme und Diagnose von Störungen, sowie Entstörung und Optimierung im Bereich VoIP, xDSL, ULL und Mobilfunkanschlüssen
- Konfiguration und Fernwartung entbundelter Anschlüsse (Telnet, Webinterface)
- Aufnahme, Prüfung und Bearbeitung komplexerer Kundenprozesse wie z.B. Umzüge, Anbieterwechsel und Rufnummernportierungen
- Einrichtungs- und Installationshilfe (Router, Telefon, WLAN, E-Mail Clients) sowie Behebung von Konfigurationsfehlern auf Kundenseite
- Endbearbeitung von Sonderfällen anderer Bereiche, welche per Regelprozess nicht gelöst werden können

Das können wir Dir bieten:

- Hohe Eigenverantwortung
- Eine abwechslungsreiche Tätigkeit
- Ein der Verantwortung entsprechendes Gehalt
- Flache Hierarchien, kurze Entscheidungswege
- Ein Umfeld in dem das Wort „Team“ mehr als nur ein Wort ist
- Flexible Homeofficeregelungen, nicht nur in Pandemiezeiten
- Wir arbeiten alle zusammen in zwei attraktiven Großraumbüros an unserem Standort Düsseldorf, haben vorzüglichen Kaffee und immer frisches Obst

Über Tele2

Tele2 ist seit 1998 in Deutschland aktiv und hat die Liberalisierung des deutschen Telekommunikationsmarktes maßgeblich geprägt und mitgestaltet. Die noch heute bekannte Sparvorwahl 0 10 13 war es, die Tele2 seinerzeit zum Durchbruch auf dem deutschen Markt verhalf. Zum Leistungsportfolio von Tele2 zählen inzwischen verschiedene Internet- und Telefonpakete sowie Mobilfunktarife für Privatkunden – ebenso wie spezielle Angebote für die Generation Silversurfer und Senioren. Ende letzten Jahres präsentierte Tele2 ihren neuen Mobilfunk-Spendentarif. Nach dem Motto „Ihr telefoniert, wir spenden – ohne Mehrkosten für Euch“ kommt für jeden neu gebuchten LTE Allnet-Flat-Tarif monatlich 1 Euro ausgewählten gemeinnützigen Organisationen zugute. Seit Anfang dieses Jahres ist Tele2 mit einer Cloud-Telefonie Lösung im Geschäftskundensegment aktiv.

Wir freuen uns auf Deine vollständigen Bewerbungsunterlagen inklusive des möglichen Starttermins und Deiner Gehaltsvorstellung bevorzugt per E-Mail an bewerbung@tele2.com.

STROTH Telecom GmbH

Personalabteilung
In der Steele 39
40599 Düsseldorf