

Customer Success Management - IT-Operations (m/w/d)

Hast Du Spaß daran, Kundenanforderungen aufzunehmen und diese in einem kleinen, internationalen Team umzusetzen? Verstehst Du Dich als Problemlöser, der Herausforderungen anpackt, Fehler findet und korrigiert? Möchtest du als Schnittstelle zwischen unseren vielfältigen Kunden und der IT fungieren?

Dann komm zu Message Mobile, dem Spezialisten für maßgeschneiderte, mobile Kommunikation. Wir freuen uns auf Dich als Customer Success Manager mit Schwerpunkt IT-Operations! Dich erwartet eine spannende Tätigkeit in einem dynamischen Teilbereich der Telekommunikationsbranche, dem mobilen Messaging (SMS, WhatsApp und Co.).

Was macht die Message Mobile GmbH eigentlich?

- Mit Hilfe unserer technischen Lösungen können Unternehmen mit ihren Kunden und Mitarbeitern einfach per SMS, WhatsApp oder anderen Messengern kommunizieren.
- Wir konzipieren individuelle Messaging-Strategien für Unternehmen im B2B- und B2C-Bereich und setzen diese um: von Lieferbenachrichtigungen, Terminbestätigungen oder Banking TANs per SMS bis hin zu komplexen Konzepten wie Kundenservice oder Zählerstandsmeldung per WhatsApp.
- Unsere Kunden kommen aus vielen Branchen z.B. Krankenkassen, Energieversorger, Banken, große Handelsunternehmen bis hin zur Bundesregierung.
- Unsere Dienste laufen auf einer eigenen technischen Plattform, die von unserem internationalen IT-Team entwickelt, betrieben und überwacht wird.
- Was unsere Kunden an uns schätzen: unsere hohe Serviceorientierung, die schnelle Umsetzung individueller, kreativer Lösungen und vor allem den persönlichen Kontakt zu unserem Team.

DAS ERWARTET DICH

Du wirst Teil des Operations-Teams, das sich darum kümmert, die Nachrichten reibungslos durch unsere Telekommunikationsplattform zu routen. Als Customer Success Manager hast Du die technische Sicht auf den Kunden, betreust die Konfiguration der Dienste in unserer Plattform und richtest diese ein. Du bist Ansprechpartner für die technischen Fragen unserer Kunden und übernimmst vor allem nachmittags die Bearbeitung der Support-Anfragen. Du tätigst selbst die erste Analyse und gibst bei Bedarf die Anfragen in andere Abteilungen weiter. Du koordinierst die Fehleranalyse und bist dafür verantwortlich, dass eine Klärung und die Rückmeldung an die Kunden erfolgt. Wir bieten Dir große Flexibilität: Je nachdem, was Du an Fähigkeiten und Interessen mitbringst, übernimmst Du weitere Aufgaben im Operations-Team. Zum Beispiel beim Projektmanagement von individuellen Kundenprojekten.

Täglich wirst Du spannende Herausforderungen in einem dynamischen Umfeld meistern. Dabei hast Du einen großen Gestaltungsspielraum und viele Entwicklungsmöglichkeiten in einem internationalen Team.

- Kommunikation und Koordination mit Kunden und dem Vertriebs-Team, um die besten technischen Lösungen für den Kunden zu finden
- Einrichten und Betreiben von kundenspezifischen Konfigurationen für Anwendungen und Produkte auf der Message Mobile Plattform
- Analyse und Beantwortung von Support-Tickets auf Deutsch und Englisch
- Koordination und Betreuung der Fehleranalyse und -behebung
- Nutzung von Monitoring Tools, um mögliche Systemfehler und Störungen zu identifizieren
- Analyse, Behebung oder Eskalation von Störungen
- Weitere Tätigkeiten je nach Deiner Qualifikation und Deinem Interesse

WAS SOLLTEST DU MITBRINGEN?

- gute Englischkenntnisse in Wort und Schrift
- souveränes und freundliches Auftreten, sowie Kommunikationsstärke und Teamgeist
- eigenverantwortlicher Arbeitsstil, Organisationstalent und ein großes Maß an Zuverlässigkeit und Vertrauenswürdigkeit
- hohe Serviceorientierung
- Eigeninitiative und Lust sich einzubringen und zusätzliche Fähigkeiten anzueignen
- Kenntnisse in SQL Abfragen
- gute MS-Office Kenntnisse
- Grundlegende Kenntnisse in Projektmanagement. Erste Kenntnisse in SCRUM-Methoden von Vorteil.

DEIN BISHERIGER WERDEGANG

Ausbildung:

- Du verfügst über eine abgeschlossene IT-Ausbildung (z.B. Anwendungsentwicklung) oder
- Ein Studium im IT Bereich

Arbeitserfahrung:

- Erste Arbeitserfahrung wünschenswert
- Auch für Berufsanfänger geeignet

Verfügbarkeit/Startbeginn:

- Zu sofort / schnellstmöglich

WAS BIETET MESSAGE MOBILE DIR?

- Unbefristete Festanstellung
- Teilzeit möglich (ab 30 Stunden / Woche)
- Eigenverantwortliches Arbeiten sowie viel Freiraum für die Einbringung eigener Ideen
- Entwicklung bereichsübergreifender Kompetenzen
- Arbeit in einem internationalen Team
- Unterstützung durch ein schnelles und schlagkräftiges Team
- Jobrad
- Einen attraktiven Arbeitsplatz im Zentrum von Lüneburg mit Parkplatz
- Home Office möglich

BEWIRB DICH JETZT!

Sende Deine Fragen zu dem Job oder Deine Bewerbung an: bewerbung@message-mobile.de

Message Mobile GmbH

Stresemannstraße 6

21335 Lüneburg