

Wir suchen für unseren Bereich Customer Support ab sofort einen Mitarbeiter in Teilzeit:

## **1st Level Support (m/w/d)**

BLACKPIN ist ein Anbieter für hochsichere, verschlüsselte und DGSVO konforme Messenger App Services im B2B-Bereich. Wir sind ein 22-köpfiges, internationales Team. Performance und Teamspirit sind unsere Werte. Wir schaffen unseren Mitarbeitern ein Arbeitsumfeld, bei dem sie täglich über sich hinauswachsen können.

Wir suchen nach einem Customer Support Kollegen (m/w/d), der als Teil unseres SupportTeams erster Ansprechpartner für unsere Kunden ist, wenn es um erstklassigen Service und technischen Support geht.

### Welche Themen können Sie bei uns bewegen:

- Als erste Anlaufstelle im 1st Level Support für unsere externen Kunden und internen Stakeholdern nehmen Sie telefonische wie schriftliche Supportanfragen entgegen.
- Sie sind für die Erstanalyse sowie die Erfassung und Klassifizierung der Kundenanfragen zuständig.
- Für die Einhaltung der SLAs hinsichtlich Reaktions- und Bearbeitungszeiten der SupportAnfragen sorgen Sie eigenverantwortlich.
- Sie beraten einfache Anfragen eigenständig und lösungsorientiert, während Sie umfangreichere als Teil des Eskalationsmanagements an interne Fachabteilungen weiterleiten.
- Sie dokumentieren relevante Lösungen und Ergebnisse transparent und nachvollziehbar.
- Sie unterstützen bei der Organisation und Durchführung kundenspezifischer Onboarding Workshops (online und offline).
- Sie helfen Störfälle und Fehler möglichst frühzeitig zu erkennen indem Sie sich aktiv bei der Testdurchführung, sowie Dokumentation der Testergebnisse inkl. Erstellung von Fehler- Tickets und deren Nachtests nach Behebung beteiligen.
- In der deutschen und englischen Sprache bewegen Sie sich sicher in der Kommunikation mit unseren Kunden und der Dokumentation der Supportfälle.

Ihr interessantes Profil runden Sie mit folgenden Qualifikationen ab:

- Serviceorientierung, Beratungskompetenz und Kommunikationsstärke sind für Sie integraler Bestandteil bei der Ausgestaltung Ihrer neuen Verantwortung.
- Sie haben keine Scheu sich mit komplexen technischen Fragestellungen zu beschäftigen, eine gute Auffassungsgabe und hohe Lernbereitschaft.
- Sie bevorzugen eine analytische und strukturierte Arbeitsweise und überzeugen durch Ihr Organisationstalent und Ihre Zuverlässigkeit.
- Idealerweise bringen Sie bereits erste Erfahrung aus einer vergleichbaren Position im IT-Umfeld mit.

Warum Sie sich für uns entscheiden sollten:

- Training on the Job, um Sie optimal auf Ihre Tätigkeit vorzubereiten.
- Ein abwechslungsreicher Aufgabenbereich in einem Start-Up Umfeld und einem jungen wachsenden Team
- Möglichkeiten des Remote Arbeitens
- Eine Festanstellung in Teilzeit (unbefristet)

Infos über BLACKPIN:

[www.blackpin.de](http://www.blackpin.de) und [www.blackpin.tv](http://www.blackpin.tv)

Wenn du der/die Richtige bist, dann melde dich bei uns. Wir freuen uns auf dich.

[Sandra@blackpin.de](mailto:Sandra@blackpin.de)

Companyinfos:

**BLACKPIN - Protected mobile Teamwork!**

Wir bauen die digitale hochsichere Collaborations App basierend auf mobile Messaging für agiles Arbeiten von Morgen für den Europäischen Business Markt. Unsere innovative App haben wir nach höchsten europäischen Sicherheitsstandards DSGVO konform entwickelt. Die SaaS App ist nicht nur End-to-End encrypted, sondern auf dem neuen Matrix Chatprotokoll aufgebaut, welches laut Gematik, seit 01.01.2022 zur Pflicht in der Medical



**BLACKPIN**

PROTECTED MOBILE TEAMWORK

Branche wurde. Unsere Hauptzielgruppe ist der Soft Medicalbereich. Organisationen wie Pflegeheime, ambulante Pflegedienste, Reha Zentren oder Therapeuten in Kombination mit Patienten und Angehörigen sind unsere Hauptzielgruppe. Doch auch die Baubranche, Freelancer und die Logistikbranche, sind unsere Zielgruppe. Das sind immerhin 48% in Europa, diese sogenannten Non Desk Employees. Diese verfügen meistens nicht über einen Firmendevise, Company Emailadressen oder einer Firmen Handynummer. Hier setzen wir auf „Bring-your-own Device“. Wir schützen die privaten Daten unserer Nutzer durch das Anonymisieren innerhalb der App und bieten zahlreiche Features rund um das Thema Sicherheit und Newwork, wie beispielsweise eine Teamstruktur, schwarzes Brett, Time Tracking, Wegstrecken Erfassung und Anbindung durch IoT Schnittstellen an Medical Devices.