



## **Technical Customer Support Agent Consumer (m/w/d) / in Vollzeit**

Datum: 29. März 2019

Sofort zu besetzen, Vollzeit (100%)

Standort: Berlin-Prenzlauer Berg

Position Code: TCSA-329

### **Über Steganos**

Steganos ist seit über zwanzig Jahren die Referenz beim Schutz der digitalen Privatsphäre. Gegründet 1997 vertrauen heute viele Millionen Nutzer weltweit Steganos-Produkten made in Germany. Die Lösungen von Steganos werden den gestiegenen Anforderungen gerecht, die sich aus der zunehmenden Verlagerung sensibler Daten in die Cloud ergeben sowie dem Wunsch zum Schutz der digitalen Privatsphäre, besonders im Licht der immer wieder in den Medien präsenten Datenskandale.

### **Ihre Chance**

Sie repräsentieren Steganos gegenüber unseren Kunden. Sie sind der erste Ansprechpartner, wenn unsere Kunden technische Hilfe oder Unterstützung bei der Kaufabwicklung benötigen. Sie helfen insbesondere auch den Kunden, die schnelle und kompetente Unterstützung bei technischen Problemen suchen sowie Fragen zur Funktionalität und Benutzung unserer Lösungen haben.

### **Wen wir suchen**

Sie sind in Ihrem Freundeskreis der erste Ansprechpartner bei Windows-Problemen. Sie können komplexe technische Zusammenhänge auf die wesentlichen, zur Problemlösung notwendigen Aspekte reduzieren und helfen damit gerne und erfolgreich PC-Nutzern, gleich welchen Hintergrunds. Sie probieren gerne neue Software aus und sind bei technischen Entwicklungen, insbesondere in der Windows-Welt, immer auf dem aktuellen Stand.

Sie bringen eine hohe Eigenmotivation sowie Lernbereitschaft mit. Sie arbeiten selbstständig und immer im Sinne höchster Kundenzufriedenheit und haben alle notwendigen Skills freundlich, sachlich und verständlich per E-Mail technische Sachverhalte zu vermitteln und zu kommunizieren.

## Aufgaben

- Schnelle Beantwortung schriftlicher Kundenanfragen, sowohl im Direktkontakt per E-Mail als auch in öffentlichen Kundenforen.
- Aufbereitung von Nutzerberichten in einer Form, die es dem Entwicklungsteam ermöglicht, die beobachteten Fehler zu beheben.
- Überwachung von Foren und Social Media, um Nutzer auch proaktiv zu unterstützen, wenn sie sich nicht direkt an den Steganos-Kundendienst wenden.
- Nachbereitung und Dokumentation der Kundenanfragen.
- Bewertung und Formulierung von Anregungen und Kundenwünschen, und das Einbringen dieser in die Weiterentwicklung unserer Produkte.
- Mitarbeit bei der Erstellung und der Pflege von internen und externen Dokumentationen, Handbüchern, FAQ.

## Anforderungen

- Sie verfügen über mindestens 3 Jahre Erfahrung im Kundendienst für Windows-Software.
- Sie sprechen und schreiben Deutsch auf muttersprachlichem Niveau und Englisch fließend.
- Sie fühlen sich in Windows, macOS, iOS und Android Betriebssystemen völlig zu Hause.
- Sie sind kommunikativ und geduldig, gerade auch im Umgang mit technisch nicht so versierten Kunden.
- Zendesk-Kenntnisse sind von Vorteil, ebenso wie Erfahrung auch im telefonischen Kundendienst.
- Ihr Arbeitsplatz ist unser Büro in Berlin-Prenzlauer Berg.

Die Position ist sofort zu besetzen. Bitte bewerben Sie sich unter Angabe des Position Code **TCSA-329** über die E-Mail-Adresse **jobs@steganos.com**.