WIR SUCHEN VERSTÄRKUNG

Kundenservice & Anwendersupport (m/w/d)

Leipzig | Vollzeit oder Teilzeit | 1st Level · Service Desk avviso

Über uns

cukoo ist ein Softwarehaus in Leipzig. Seit über 30 Jahren entwickeln wir **avviso**. Unsere Software ist Marktführer im Bereich Vollstreckung und Forderungsmanagement für die öffentliche Hand. Entwicklung, Beratung und Support arbeiten bei uns unter einem Dach – man kennt sich, und die Wege sind kurz.

Ihre Aufgabe

Unsere Kunden sind Städte, Gemeinden und Behörden. Wenn dort jemand mit avviso nicht weiterkommt, meldet er sich bei unserem Service Desk – und erreicht Menschen, die sein Problem nicht nur aufnehmen, sondern lösen. Dafür suchen wir Verstärkung, und zwar nicht für ein Projekt, sondern für die nächsten Jahre.

> Die Stelle passt besonders gut zu Ihnen, wenn Sie schon im telefonischen Kundenservice gearbeitet haben und künftig Probleme selbst lösen möchten, statt sie nur weiterzugeben.

Was Sie bei uns tun

- Sie nehmen Anfragen unserer Kunden entgegen – am Telefon, per E-Mail und über unser Serviceportal.
- Sie finden heraus, was hinter einer Anfrage steckt, und schätzen ein, wie dringend sie ist.
- Sie schalten sich per Fernwartung beim Kunden auf und stellen das Problem nach.
- Vieles beheben Sie direkt selbst, zum Beispiel fehlende Berechtigungen, falsche Einstellungen oder Stammdaten.
- Ein Schwerpunkt sind die Schreiben und Bescheide, die unsere Kunden mit avviso erstellen. Wenn eine Vorlage etwas anderes ausgibt als gewünscht, finden Sie den Grund und korrigieren ihn.
- Liegt ein Softwarefehler vor, geben Sie den Fall gut vorbereitet an die Kolleginnen und Kollegen im 2nd Level weiter.
- Ist ein Fall gelöst, prüfen Sie gemeinsam mit dem Anwender, ob alles wieder funktioniert, und dokumentieren die Lösung.

Was diese Stelle ausmacht

- ✓ **Sie lösen Probleme selbst.** Die meisten Anfragen werden bei uns im ersten Kontakt erledigt.
- ✓ **Sie haben es mit Profis zu tun.** Am anderen Ende sind Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter, die täglich mit avviso arbeiten – viele davon kennen Sie mit der Zeit beim Namen.
- ✓ **Sie haben Zeit für den Fall.** Es gibt keinen Gesprächsleitfaden und keine Vorgabe, wie lange ein Gespräch dauern darf.
- ✓ **Sie arbeiten in Gleitzeit.** Ohne Schichtdienst und ohne Wochenenden.

Ihre Einarbeitung

Bei der Einarbeitung setzen wir nicht auf einen festen Zeitplan. Nach unseren Standardschulungen schauen Sie erfahrenen Kolleginnen und Kollegen über die Schulter, arbeiten mit und übernehmen nach und nach eigene Aufgaben – bis Sie sich sicher fühlen und wir auch. Unsere Kunden bewerten unseren Service als herausragend, und das soll so bleiben.

Was Sie mitbringen

- Erfahrung im telefonischen Kundenservice oder im IT-Support oder eine abgeschlossene Ausbildung, etwa im IT-Bereich oder in der Verwaltung
- Freude am Telefonieren und eine ruhige, freundliche Art – auch wenn es mal hektisch wird
- Technisches Verständnis und Spaß daran herauszufinden, warum etwas nicht funktioniert
- Eine strukturierte Arbeitsweise und einen Blick für Details
- Sicheren Umgang mit Word und dem PC im Allgemeinen
- Interesse an den Abläufen in Verwaltungen – Vorwissen zu avviso oder zur Vollstreckung brauchen Sie nicht

Was wir Ihnen bieten

VERGÜTUNG
Marktgerechtes Gehalt
orientiert an Ihrer Erfahrung und Leistung

ARBEITSZEIT
Gleitzeit mit Arbeitszeitkonto
Voll- oder Teilzeit · kein Wochenend- und Bereitschaftsdienst

ENTWICKLUNG
Interne Schulungen
Perspektive in den 2nd-Level-Support

ZUKUNFT
Auf langfristige Zusammenarbeit angelegt
wir suchen Verstärkung für die nächsten Jahre

TEAM
Rund 15 Kolleginnen und Kollegen im Service
jeden Donnerstag Austausch nach Feierabend – Getränke aufs Haus

TEAMKULTUR
Sommerfeste, Betriebsausflüge
Beachvolleyball- & Jogging-Gruppen

EXTRAS
Corporate Benefits
Rabattportal · Kaffee, Tee und Frischwasserspender

ARBEITSPLATZ
Denkmalgeschütztes Gebäude in Leipzig
gut mit Bus und Bahn erreichbar

Klingt das nach Ihnen?

Dann schicken Sie uns Ihren Lebenslauf, ein paar Zeilen dazu, warum Sie die Stelle interessiert, und Ihre wichtigsten Zeugnisse – ganz unkompliziert per E-Mail. Nennen Sie uns dabei auch Ihre gewünschte Wochenarbeitszeit. Ihren Starttermin planen wir gemeinsam mit Ihnen.

Wir freuen uns auf Sie!

Ihr Ansprechpartner

Herr Thorsten Joas

jobs@cukoo.de

www.cukoo.de

Lützner Str. 77–79, 04177 Leipzig