



Collenda ist ein führender Anbieter von Kreditmanagement- und Inkassosoftware für Banken, Unternehmen und Inkassobüros in ganz Europa. Durch weitreichende Erfahrungen in der Industrie bietet Collenda eine Cloud-fähige Suite von Anwendungen für die Verwaltung von Verbraucher- und Handelskrediten, mit deren Hilfe der gesamte Kreditlebenszyklus von der ersten Anfrage bis zur endgültigen Zahlung automatisiert werden kann. Intelligente Workflows, der Einsatz künstlicher Intelligenz und nutzerfreundliche Self-Service-Apps bieten einen effizienten und fairen Umgang mit jedem Kredit und gewährleisten das beste Ergebnis für die Gläubiger und ihre Kunden.

Seit März 2022 ist Collenda Teil der Aryza Gruppe, deren Lösungen die Themen Financial Health und Well-Being im Fokus haben. Seit der Gründung im Jahr 2002 ist Aryza rasant gewachsen und heute auf vier Kontinenten tätig.

Für die Abteilung Customer Success suchen wir Sie zum nächstmöglichen Zeitpunkt am Standort Meerbusch (Düsseldorf) als

2ND LEVEL CUSTOMER SUPPORT AGENT DACH (m/w/d)

Ihre Aufgaben - Das erwartet Sie im Detail

- ✓ Sie arbeiten gemeinsam mit unserem Support-Team von derzeit 10 Mitarbeitern aktiv an der Lösung von Kundenanfragen und Problemstellungen
- ✓ Sie stellen die Anfragen und Probleme der Kunden in einer eigenen Testumgebung nach
- ✓ Sie kommunizieren dem Kunden Lösungsszenarien und helfen bei der Implementierung
- ✓ Sie dokumentieren neue Lösungswege in unserer Wissensdatenbank und teilen das neue Wissen mit dem gesamten Team
- ✓ Sie fungieren als Schnittstelle zwischen Beratung, Vertrieb, Entwicklung und Kunden
- ✓ Sie erweitern Ihr Wissen über interne Produktschulungen und tragen so aktiv zur Lösung komplexer Anfragen bei
- ✓ Sie bringen Ihre Ideen zur Optimierung von Prozessen und Abläufen im Customer Support ein

Ihr Profil - Das erwarten wir von Ihnen

- ✓ Sie besitzen ein abgeschlossenes Studium im Bereich der IT oder Betriebswirtschaft
Alternativ verfügen Sie über eine abgeschlossene Ausbildung und bringen erste Erfahrung im Customer Support mit
- ✓ Erste Erfahrungen im Bereich des Debitoren- oder Forderungsmanagements sind von Vorteil
- ✓ Kenntnisse rund um das Mahnverfahren (voriger, gerichtlich, nachgerichtlich) sind wünschenswert
- ✓ Sie haben ausgezeichnete Kenntnisse der deutschen Sprache sowie gute Englischkenntnisse (in Wort und Schrift)
- ✓ Sie arbeiten organisiert und zielstrebig unter Einhaltung vorgegebener SLAs
- ✓ Sie arbeiten sich schnell und eigenständig in neue komplexe Themengebiete ein
- ✓ Sie besitzen ausgeprägte analytische Fähigkeiten zur Lösung von IT-spezifischen Problemstellungen
- ✓ Sie zeichnen sich aus durch Kommunikationsstärke und Empathie
- ✓ Sie legen großen Wert auf Kundenorientierung („Customer First“ Einstellung)
- ✓ Nice-to-have:
 - Kenntnisse im Umgang mit einem Ticketsystem (Jira Servicedesk, Service Now, etc.)
 - Erfahrung hinsichtlich der Pflege von Wissensdatenbanken

- Kenntnisse bei der Verwendung von Datenbanken und zugehörigen Abfragesprachen (z. B. SQL, PHP)
- Kenntnisse weiterer Fremdsprachen wie z. B. Französisch, Niederländisch, etc

Ihr Mehrwert

- ✓ Flexibles Arbeiten im Rahmen unseres hybrid Working Style, sowohl Büro als auch Home-Office
- ✓ Flache Hierarchien: Wir geben Ihnen Raum, um Ihre eigenen Ideen voranzutreiben und Verantwortung zu übernehmen
- ✓ Ihre eigene DNA zählt: Sie haben die Möglichkeit den Bereich Customer Support bei Collenda mit zu formen und weiter aufzubauen
- ✓ Ein klasse Team: Zusammenhalt und Spaß, an dem was wir tun, werden bei uns großgeschrieben
- ✓ Eine Wohlfühlatmosphäre: Duz-Kultur, Mitarbeiter-Events und -Rabatte (Corporate Benefits), Jobrad

Wir freuen uns Sie kennen zu lernen

Bewerben Sie sich noch heute und werden Teil unseres Teams - #teamcollenda!

Bitte schicken Sie uns Ihre Bewerbungsunterlagen über unser Bewerbungsformular unter [2nd Level Customer Support Agent DACH \(m/f/d\) | Jobs at Collenda \(personio.de\)](#).

Sie möchten mehr Infos über Collenda?

www.collenda.com oder über Social Media

