

## Teamleitung Helpdesk 1st & 2nd Level Support (m/w/d)

Vollzeit | Gelsenkirchen, Deutschland

Die KNAPP Smart Solutions GmbH entwickelt und produziert automatische Lagersysteme und Softwarelösungen für Apotheken, Industriekunden und den Einzelhandel. Seit 2000 plant, baut, installiert und übernimmt unser Team den Service automatisierter Lagersysteme und Logistikkonzepte europaweit. KNAPP Smart Solutions ist ein Tochterunternehmen der KNAPP AG mit Hauptsitz in Österreich, welche mit rund 6.000 Mitarbeitern zu den führenden Systemanbietern im Bereich der Lagerlogistik und Lagerautomation zählt.

### #yourmission

- Du bist für die Weiterentwicklung und Sicherstellung der Hotline/ Helpdesk Prozesse zuständig.
- Du stellst die nachfolgenden KPIs sicher: Hotline Erreichbarkeit, Reaktionszeit, qualitative Bearbeitung und Rückrufverfolgung der Tickets.
- Du erstellst regelmäßig Ticketanalysen, SLA-Übersichten und Problemanalysen.
- Du kümmerst Dich eigenständig um aktives Monitoring, Eskalations- & Beschwerdemanagement.
- Du planst und steuerst den Hotline-Betrieb (Bereitschaftsdienste und Mitarbeiterressourcen). Des Weiteren bist Du für den Aufbau und die Weiterentwicklung Deines Teams zuständig.
- Die Teilnahme an Projekten und Sonderaufgaben sind selbstverständlich für Dich.

### #youareknapp

- Du hast eine abgeschlossene Berufsausbildung mit kaufmännischem Hintergrund sowie bereits Kenntnisse in den Bereichen IT, Elektronik, Kommunikationstechnik oder Elektrotechnik. Idealerweise bringst Du eine hohe Affinität und Interesse an Technik mit.
- Kenntnisse über Mitarbeiterführung im Team wären von Vorteil. Du bringst erste Führungserfahrungen mit? Prima.
- Du hast bereits Erfahrungen in der telefonischen Hotline /im Kunden Support sowie im Umgang mit Ticketsystemen.
- Du bist kommunikativ, serviceorientiert, durchsetzungsstark und zugleich

diplomatisch.

- Du verfügst über sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift und beherrschst wünschenswerterweise eine weitere Fremdsprache.

### #weareknapp

- **Work-Life-Balance:** Wir unterstützen Dich bei der Vereinbarkeit von Familie und Beruf durch flexible Arbeitszeitmodelle (Gleitzeit, Mobiles Arbeiten). Zudem bekommst Du bei uns 30 Urlaubstage, welche Du Dir frei einteilen kannst.
- **Flache Hierarchien:** Wir setzen auf kurze Kommunikationswege, ein offenes Arbeitsumfeld mit flachen Hierarchien. Wir bieten Dir umfangreiche Gestaltungsmöglichkeiten und eigenverantwortliches Arbeiten. Spannende Veränderungsprozesse, kannst Du von Anfang an direkt mit begleiten und gestalten.
- **Teamspirit:** Wir arbeiten eng und motiviert an gemeinsamen Zielen und der starke Zusammenhalt unter den Kollegen rundet unsere Arbeitsatmosphäre ab.
- **Standort:** im Ruhrgebiet: Unser Standort in Gelsenkirchen bietet Dir gratis Parkplätze sowie ein schönes Umfeld am Rhein-Herne Kanal, wo Du Deine Pausen genießen kannst.

Werde ein Teil des Erfolgs von KNAPP Smart Solutions. Wir freuen uns auf Deine Unterlagen mit Gehaltsvorstellung und möglicher Startzeit:

KNAPP Smart Solutions GmbH

Personalabteilung

Uferstr. 10

45881 Gelsenkirchen

kso.bewerbung@knapp.com

Weitere Informationen zu unserem Unternehmen und unseren Produkten findest Du unter: [www.apostore.com](http://www.apostore.com)