

Seit der Gründung im Jahr 1998 entwickelte sich druckerfachmann.de zu einem bundesweit vernetzten, mittelständischen Unternehmen. Das bis heute erfolgreiche Kerngeschäft Managed Print Services wurde um die innovativen Bereiche 3D Druck/Additive Fertigung (2018) und Managed Workplace (2020) erweitert.

Wir wissen, dass sich vieles verändert. Das Drucken und Kopieren von Dokumenten nimmt stetig ab, Workflows werden digitalisiert, Schriftstücke größtenteils elektronisch verschickt, Ersatzteile nachhaltig produziert und Arbeitsplätze individuell eingerichtet. Das sehen wir als neue Chancen!

Wir sind ein zukunftsorientiertes Unternehmen und dafür brauchen wir kluge Köpfe. Deshalb suchen wir DICH zur Verstärkung unseres Teams in Berlin ab sofort als

FirstLine-Agent (m/w/d)

In deiner Rolle als FirstLine-Agent bist du die erste Anlaufstelle für unsere Kunden. Du bearbeitest servicerelevante Anfragen, nimmst Störmeldungen entgegen und kümmerst dich um die Registrierung von Herstellergarantien. Ein weiterer wichtiger Teil deiner Aufgabe ist die Optimierung von Serviceaufträgen, die aus Kundenmeldungen entstehen. Du sorgst dafür, dass nur wirklich notwendige Vorgänge an den Second-Level-Support übergeben werden – und verhinderst so unnötige Technikereinsätze. Damit du bestens vorbereitet bist, erhältst du von uns eine umfassende Einarbeitung und Schulung für deine erweiterten Aufgaben.

Deine Aufgaben

- Du bist im 1st-Level-Support im Service Desk aktiv und die erste Anlaufstelle für unsere Kunden.
- Du klassifizierst eingehende Kundenmeldungen im Hard- und Softwarebereich.
- Du bearbeitest und erfasst Serviceaufträge SLA-konform.
- Du nimmst eigenverantwortlich Kundenanfragen und Störmeldungen entgegen – per Mail, Telefon, Systemanbindung oder über unser MPS-Portal.
- Du stellst sicher, dass unsere Kundenhotline jederzeit erreichbar ist.
- Du arbeitest eng zusammen mit Fachbereichen wie 2nd-Level-Support, Dispatch, CCC, Contract und Vertrieb.
- Du fungierst als Kommunikationsschnittstelle in erster Stufe zwischen unseren Kunden, dem Serviceprozess und dem Vertrieb.
- Du optimierst die Qualität im First-Level-Support, sodass unnötige Aufträge gar nicht erst in den 2nd-Level-Support weitergeleitet werden.

Das bringst Du mit

- Eine abgeschlossene kaufmännische Ausbildung
- Sicherer Umgang mit MS Office
- Gute Englischkenntnisse
- Eine offene, dynamische Persönlichkeit
- Lust, Dinge anzupacken und Verantwortung zu übernehmen
- Ein echtes Gespür für Service und Kundenzufriedenheit

Wir bieten Dir

- Ein junges, motiviertes Team in einem wachsenden Unternehmen
- Einen modernen Arbeitsplatz mit hochwertiger Ausstattung
- Die Chance, dich fachlich und persönlich weiterzuentwickeln

Wir freuen uns auf ein persönliches Gespräch mit Dir!

Bitte sende Deine aussagefähigen Bewerbungsunterlagen an:

druckerfachmann.de GmbH & Co. KG

Bewerbung Bereich Service

Wegedornstraße 36

12524 Berlin

E-Mail: bewerbungen@druckerfachmann.de