

Profil: Operation Support (m/w/d)

audioXchange definiert Audiowerbung neu. Als Tochtergesellschaft der ARD Media und RMS Radio Marketing Service schaffen wir die technologische Grundlage für Radio-Werbung im 21. Jahrhundert. Mit cloudbasierter Infrastruktur und State-of-the-Art Schnittstellen entwickeln wir die Technik, die die Audiobranche antreibt, und transformieren so eine ganze Industrie. Von bodenständiger Datenverarbeitung bis zur KI-Automatisierung ist alles dabei. Bei uns dreht sich alles um Reichweite: 53 Millionen Menschen hören jeden Tag durchschnittlich 4 Stunden Radio. Gemeinsam mit unseren Partnern wie Werbe- und Mediagenturen und Vermarktern arbeiten wir als ein Team of Teams mit Softwaredienstleistern zusammen, um mehr zu erreichen.

Wir bringen gerade unseren MVP an den Start und starten dann richtig durch: neue Features für unsere Kunden, neue Möglichkeiten für neue Kunden, neue Märkte durch Innovation. Wir schaffen Reichweite, indem wir verbinden. Unsere Plattform wächst mit unseren Zielen und wir suchen neue Kollegen und Kolleginnen, die mit ihr und mit uns wachsen wollen. Ein Job, der Kommunikation verlangt, Empathie, Teamgeist, Innovationsgeist und die Kunst, Vielfalt in nachhaltigen Code einzufügen.

Aufgaben

- Du bist das Gesicht unseres Unternehmen und betreust unsere Kunden am Telefon, per Videokonferenz oder auch per Email.
- Du bist unser direkter Ansprechpartner oder unsere direkte Ansprechpartnerin für unsere Kunden im Support und in der Anwendungen unserer Software.
- Training statt Tickets: du erstellst Handbücher und Schulungspläne und vermittelst das Anwenderwissen an unsere Kunden in Webinaren oder Schulungen vor Ort.
- Qualität ist dir wichtig, daher bist du aktiv dabei, wenn es darum geht, unsere Software zu testen und die Dinge zu finden, die unsere Kunden lieber nicht finden sollen.
- Ordnung muss sein: du pflegst Supportanfragen in unserem Jira-System und stellst sicher, dass die Hilfe ankommt.
- Du hast engen Kontakt mit unseren Kunden und weißt um ihre Bedürfnisse. Dein Wissen bringst du in enger Zusammenarbeit mit der Entwicklung ein, damit unsere Plattform kontinuierlich besser wird.
- Eine unlösbare Aufgabe? Niemand ist allein! Das Entwicklerteam steht an deiner Seite. Du bereitest die fachlichen Anfragen unserer Kunden für die Techniker auf und lässt sie dann auf das Problem los.

Was du mitbringst

- Idealerweise hast du einen technische Background, hast z.B. Informatik studiert oder eine IT-technische Ausbildung – alternativ hast du eine mehrjährige, einschlägige Berufserfahrung in einem entsprechenden Bereich. Kurz: du hast schon einmal was mit Computern gemacht.
- Du magst Menschen lieber als Steine. Unsere Kunden und deren Zufriedenheit stehen für dich klar im Vordergrund. In einer Servicewüste bist du die Oase.
- Dein Auftreten ist auch bei absoluter Ahnungslosigkeit sicher, aber du versprichst nicht das Blaue vom Himmel, sondern kommunizierst klar und realistisch was wann geht.
- Auch wenn es mal stressig wird, bewahrst du einen kühlen Kopf und bleibst freundlich und professionell.

- Du hast eine hohe IT-Affinität und verstehst idealerweise Digital Natives sowie Menschen, die für die das Internet Neuland ist.
- Eigenverantwortung und Teamgeist: bei uns brauchst du beides.
- Du guckst gerne über den Tellerrand hinaus und willst dich weiterentwickeln? Perfekt, denn wir sind ein Start-Up, kein festgefahrener Konzern, und hier kann man vieles sein und alles werden.
- Deine Persönlichkeit zählt: du läufst auf Probleme zu, statt davon.
- Gute Deutsch- und Englischkenntnisse gehören einfach dazu.

Was wir bieten

- Flexibler Arbeitsort – Dank aktueller Hardware hast Du die Wahl.
- Ca. 2 Tage pro Monat Präsenz vor Ort in unserem Office in der Hamburger City (Nähe Binnenalster) wünschenswert.
- Flache Hierarchie.
- Abwechslungsreiche Aufgaben sowie Weiterbildungs- und Entwicklungsmöglichkeiten bringen Dich sowohl fachlich als auch persönlich voran.
- Zuschüsse zur betrieblichen Altersvorsorge.
- Jobticket (Deutschlandticket) inklusive.
- Familienfreundliche Einteilung der Arbeit möglich und gewünscht!
- Die Chance eine ganze Industrie zu digitalisieren!