



Stellenanzeige: Architekt:in / Controller:in für den Bereich Support (m/w/d)

Unternehmen: projo GmbH

Standort: Berlin

Position: Support-Mitarbeiter:in Team Customer (m/w/d)

Beschäftigungsart: Festanstellung, Vollzeit/Teilzeit, unbefristet

Über Uns

Wir bei projo sind ein hoch ambitioniertes und wachsendes Tech-Unternehmen, das sich auf innovative Software-as-a-Service für Architektur-/ Bau- und Planungsbüros spezialisiert hat. Unser Fokus liegt auf einem erstklassigen Produkt und darauf, unseren Kunden die bestmögliche Unterstützung und Betreuung bei der Anwendung unserer Software zu bieten.

projo wächst kontinuierlich und setzt dabei bewusst auf eine langfristige, nachhaltige Entwicklung von Produkt und Unternehmen. Unser Customer-Team mit dem Fokus auf Onboarding und Support ist dabei zentraler Bestandteil unseres Erfolgs – wir schätzen unsere besondere Kundenbeziehung. Die projo-Community ist einer unserer Unique-Selling-Points.

Aktuell suchen wir eine:n engagierten *Second-Level-Support-Mitarbeiter:in*, um unser Team zu verstärken und zu unterstützen.

Deine Aufgaben

Als Support-Mitarbeiter:in bist du bei Anwendungsfragen die erste Ansprechperson für unsere Kunden und spielt eine entscheidende Rolle in der Kundenbetreuung. Deine Aufgaben umfassen:

- **Kundensupport:** Bearbeitung von Anfragen über unser Ticketsystem (Intercom). Du unterstützt unsere Kunden bei Fragen zur Anwendung, bietest Lösungen und hilfst ihnen, die bestmögliche Nutzung unseres Produkts sicherzustellen.
- **Problemlösung:** Aufnahme, Analyse und Behebung von technischen Fragen und Herausforderungen unserer Kunden. Komplexere Fälle leitest du an das entsprechende Team weiter.
- **Dokumentation:** Sorgfältiges Erfassen und Dokumentieren der Supportfälle und -lösungen, um die Qualität des Supports und die Wissensbasis kontinuierlich zu verbessern. Erstellen von Vorlagen aus komplexen Tickets.
- **Kundenfeedback:** Weiterleitung von Kundenfeedback an unser Produktmanagement, um die Weiterentwicklung unserer Software mitzugestalten.
- **Produktkenntnis:** Du bist über neue Funktionen unserer Software informiert, um Kunden bei Fragen oder Herausforderungen optimal beraten zu können.
- **Proaktive Betreuung:** Initiieren von Folgegesprächen, um die Zufriedenheit der Kunden sicherzustellen und bei Bedarf Unterstützung anzubieten.

Das bringst du mit

- **Kommunikation:** Du kannst sowohl mündlich als auch schriftlich gut kommunizieren und bist freundlich sowie geduldig im Umgang mit Kunden.
- **Problemlösungsfähigkeit:** Du bist in der Lage, analytisch zu denken und Probleme eigenständig zu lösen oder an die zuständige Abteilung weiterzuleiten.
- **Technisches Verständnis:** Du hast die Fähigkeit, technische Zusammenhänge einfach und verständlich zu erklären.
- **Teamgeist und Eigeninitiative:** Du arbeitest gern im Team, hast aber auch die Fähigkeit, Aufgaben selbstständig zu übernehmen.
- **Fließende Deutschkenntnisse** in Wort und Schrift sowie gute Englischkenntnisse.

Das begeistert uns zusätzlich

- **Ein Hintergrund in der Planungs-Branche** und idealerweise im Bereich Controlling.
- **Erfahrung im Support oder Kundendienst** in einem technischen Umfeld.
- **Allgemeine Software Affinität** und Aufgeschlossenheit gegenüber neuen Entwicklungen in diesem Feld.

Wir bieten dir

- **Eine attraktive Vergütung.**
- **Flexible Arbeitszeiten** und die Möglichkeit, zeitweise remote zu arbeiten.
- **Eine offene und kollegiale Arbeitsatmosphäre** in einem zentral gelegenen Büro in Berlin-Mitte.
- **Ein dynamisches, interdisziplinäres Team** von aktuell 19 tollen Kolleg:innen.
- **Die Möglichkeit teamübergreifend** an Projekten mitzuwirken.
- **Gemeinsame Gestaltung**, wie wir als Team zusammenarbeiten.
- **Persönliche Entwicklungsmöglichkeiten.**
- **Betriebliche Benefits:** Deutschlandticket, regelmäßige Teamevents, Team Offsite.

Bewerbungsprozess

Du bist interessiert? Dann freuen wir uns auf deine Bewerbung! Bitte sende uns deinen Lebenslauf und ein kurzes Motivationsschreiben, in dem du uns erklärst, warum du die passende Unterstützung für unser Team bist, an jobs@projo.berlin.

Wir freuen uns darauf, dich kennenzulernen!