

System Support Specialist (m/w)
Salesforce

Unsere Vision ist es, alle Kundenprozesse in die Cloud zu bringen.

Als langjähriger Partner von Salesforce unterstützen wir unsere Kunden auf der Basis von Cloud-Computing Technologien kundenorientierte Prozesse zu optimieren, nutzerfreundlich zu gestalten und somit ihre Geschäftsziele schneller zu erreichen.
Sie haben Lust auf eine neue Herausforderung, Verantwortung und ein dynamisches Umfeld?

Ihre Aufgaben

- Sie sind Hauptansprechpartner für unsere Kunden bei Fragen zu Ihrer Salesforce-Lösung (Kommunikation über Salesforce Customer Community, Telefon oder E-Mail)
- Verstehen und analysieren von Kundenanfragen und -problemen
- Klärung der betroffenen Anwendungsfälle und aller notwendigen Details, um die Fehler schrittweise in der Salesforce-Umgebung des Kunden nachvollziehen zu können
- Eigenständiges Erarbeiten von Lösungsvorschlägen (Nutzung der Wissensdatenbank sowie weiterer Ressourcen zur erfolgreichen Problemlösung)
- Aktualisierung sowie Erweiterung der bestehenden Wissensdatenbank mit neuen Lösungen
- Bei Bedarf interne oder externe Eskalation zur Lösung komplexer Kundenprobleme
- Verantwortung für die Einhaltung der Dienstleistungsvereinbarung (SLA´s)
- Sicherstellung der Kundenzufriedenheit mit einer möglichst optimalen und schnellen Lösung
- Knowledge-Transfer an Kunden und an Kollegen
- Proaktives Beraten von Kunden hinsichtlich neuer Salesforce-Funktionen (z.B. neue Releases)

Sie bringen mit

- Erfolgreich abgeschlossenes Studium im Bereich Informatik, Wirtschaftsinformatik, Wirtschaftswissenschaften oder vergleichbare Ausbildung
- Mindestens 2 Jahre Berufserfahrung mit Salesforce.com in einer Support- oder Admin-Rolle
- Erfahrung in der Unterstützung von Benutzern und Teams mit technischen Problemen
- Fähigkeit auch komplexe Systemworkflows sowie die Ursache und Wirkung von Aktionen zu verstehen
- Fähigkeit zur Erkennung und Kommunikation der Unterschiede zwischen Benutzerfehlern und tatsächlichen Systemfehlern & Freude daran, Kundenprobleme zu lösen
- Fundiertes technisches Verständnis gepaart mit einer hervorragenden Kommunikationsfähigkeit
- Hohe soziale Kompetenz und Kundenorientierung, sowie sehr gute Deutsch und Englischkenntnisse

Was wir Ihnen bieten

- Methodentrainings, persönliche Weiterbildung & hochwertige Büroausstattung (Apple Equipment, etc.)
- Gelebter Teamgeist und zahlreiche Mitarbeiterevents
- Hochwertige Büroausstattung (Apple Equipment, designorientiertes Loftbüro etc.)
- Unbefristeter Arbeitsvertrag, sowie 30 Urlaubstage
- Frisches Obst, Kaffee, Tee, Säfte und Mineralwasser zur freien Verfügung
- Nutzung des nahegelegenen Fitnesscenters im Rahmen unserer Firmenmitgliedschaft



Ihre Ansprechpartnerin bei factory42:

Julia Schiedermaier
Human Resources Manager

E-Mail: career@factory42.com
Telefon: +49 89 878 0 676 48
www.factory42.com/karriere

kununu TOP COMPANY www.kununu.com VON MITARBEITERN EMPFOHLEN!

www.factory42.com