

Sie möchten mit uns die nächste Stufe der eHealth Revolution zünden? docbox ist die grösste eHealth Plattform in der Schweiz (mit über 12'000 Ärzten, 75 Spitälern und über 100 Pharmaunternehmen), welche rasant wächst. Möchten Sie ein wichtiger Teil von docbox werden? Dann bewerben Sie sich jetzt als:

## **Service Desk Mitarbeiter (100%)**

### **Ihre Herausforderung:**

Sie haben Erfahrung als Supporter/-in mit direktem Anwenderkontakt? Sie haben Freude am Kundensupport, können Menschen für eine Sache begeistern und lassen sich auch in kniffligen Situationen nicht aus der Ruhe bringen? Dann sind Sie genau die richtige Person, um die Fragen unserer Kunden am Telefon, per E-Mail und Live-Chat strukturiert zu erfassen und zu beantworten.

### **Kernaufgaben:**

- Beantwortung eingehender Telefonate, Mails und Live-Chat Anfragen im Bereich 2nd Level Support
- Aktive Betreuung unserer Kunden (vornehmlich Ärzte) im Onboarding Prozess sowie bei der Nutzung unserer eHealth SaaS Applikation
- Kanalisierung und Triagierung von Störungsmeldungen, Fragen und Änderungswünschen der Anwender
- Überwachen von pendenten Störungsfällen und Qualitätskontrolle, sowie Dokumentation der Lösungsfindung
- Erstellung und Pflege von Benutzeraccounts, Freigabe von Zugriffsberechtigungen
- Durchführen von Changes und Service Requests im Bereich Kundenstammdaten und Mandantenverwaltung
- Erstellung und Aktualisierung von Dokumentationen (Knowledge-Base) und Betriebshandbüchern
- Koordination und Abstimmung von Onboarding-Prozessen mit externen Partnerfirmen

### **Anforderungen:**

- Erfahrung im Bereich Kundensupport und Customer Relationship Management
- Selbstständige, strukturierte und dienstleistungsorientierte Arbeitsweise mit dem Ziel der Einhaltung vereinbarter Service Level Agreements
- Strukturierte Arbeitsweise und hohe Zuverlässigkeit sowie Genauigkeit beim Arbeiten
- Lösungsorientierte Denkweise und hohes Einfühlungsvermögen im direkten Kundenkontakt
- Stilsicheres Deutsch und Englisch in Wort und Schrift (Französisch oder Italienisch von Vorteil)
- Kenntnisse im Umgang mit einem CRM basierten Service Desk, Ticketing-System von Vorteil

### **Angebot:**

- Sie erhalten die Möglichkeit, die Digitalisierung im Gesundheitswesen voranzutreiben
- Sie werden Teil eines kollegialen und motivierten Teams mit dem Selbstverständnis, sich permanent weiterzuentwickeln und neue Fähigkeiten zu erlernen
- Sie sind mitverantwortlich für den Erfolg unserer Produkte und den Ausbau der Services bei den Kunden
- Sie arbeiten mitten im Herzen von Zürich, im angesagten Kreis 5
- Sie arbeiten in einem eingetümergeführten Unternehmen, das von Wertschätzung geprägt ist und sich auf einem klarem Wachstumspfad befindet
- Sie arbeiten zusammen mit einem inspirierenden Team von Menschen mit unterschiedlichem Hintergrund

**Interessiert? Bitte senden Sie uns Ihr Bewerbungsdossier elektronisch über unser Bewerbungsportal: <https://www.docbox.ch/bewerbung/>. Ihre Ansprechpartner sind Jakob Tiebel und Cornelia Kletschke, Visionary AG - docbox, Röntgenstrasse 44, 8005 Zürich**