

Customer Success Manager 2nd Level (w/m/d) Remote at BSDEX GmbH

Standort: Berlin oder Stuttgart oder 100% remote in Deutschland

Du lebst nicht in Berlin? Kein Problem, wir leben eine remote Arbeitskultur!

Über BSDEX

Wir, die Boerse Stuttgart Digital Exchange GmbH, sorgen für den technischen Betrieb der BSDEX, dem ersten regulierten Handelsplatz für digitale Vermögenswerte in Deutschland. Wir setzen hohe Standards in Bezug auf Transparenz und Sicherheit und bieten einen zuverlässigen und vertrauenswürdigen Rahmen für den Handel mit diesen neuen Assets. Um dieses ehrgeizige Unterfangen zu verwirklichen, suchen wir neue Kollegen (w/m/d), die bereit sind, Verantwortung zu übernehmen, die eine gute Portion Pioniergeist und Mut mitbringen.

Mission

Börse Stuttgart Digital Exchange bietet privaten und institutionellen Kunden einen vertrauenswürdigen und zuverlässigen Weg, digitale Vermögenswerte zu handeln und zu verwahren.

Deine Rolle

- Mitarbeit im Bereich Product Operations mit starkem Fokus auf 2nd Level Support
- 1st Level Support Unterstützung bei der Bearbeitung inhaltlicher Fragestellung und regelmäßige Team Schulungen
- Bearbeitung direkter Privatkundenanfragen, Edge Cases und Problemvorfälle sowie Verantwortung für die Kommunikation bei kritischen Vorfällen in enger Zusammenarbeit mit dem Team
- Bearbeitung von Kundenfeedback und Gewährleistung eines regelmäßigen Wissenstransfers an das Produktteam zur Mitwirkung an der Produktentwicklung
- Pflege der Customer Support Knowledge Base und Verwaltung des Zendesk-Boards sowie Schnittstellenfunktion zwischen relevanten Fachabteilungen und Customer Support

Dein Profil

- Relevante Berufserfahrung im Bereich 2nd Level Support und/oder Produktmanagement eines regulierten (Finanz-) Umfeldes
- Kenntnisse im Bereich Wertpapier/Kryptohandel und Abwicklung sowie Zahlungsverkehr von Vorteil
- Leidenschaft für Produktverbesserungen zur Erzielung exzellenter Kundenerlebnisse
- Resilient in der Ausübung deiner Aufgaben und erfahren im Konfliktmanagement bis zur Lösung
- Verhandlungssichere Deutsch- und gute Englischkenntnisse

Benefits

- Wettbewerbsfähige Vergütung
- Stabilität durch die Börse Stuttgart und viele Entwicklungsmöglichkeiten
- 100% Flexibilität: arbeite von wo du willst, wann du möchtest
- State of the Art technisches Umfeld
- Learning and Development Budget (500 € jährlich)
- 30 Tage Urlaub



Sheila Herrmann

Klingt gut? Sheila freut sich auf dein Profil (z.B. Lebenslauf/LinkedIn/GitHub – Anschreiben nicht notwendig) unter jobs@bsdex.de und meldet sich innerhalb von 72 Stunden bei dir!

#bsdex #boersestuttgartdigitalexchange #remote #homeoffice #berlin #stuttgart #crypto #krypto #bitcoin
#ethereum #wertpapier #finance #finanzdienstleistung #fintech #payment #provider #handelsplatz
#madeingermany #2ndlevel #support #customerservice #customerexperience #operations #productoperations