

Product Operations Manager – 2nd Level Support (w/m/d) BSDEX GmbH

Standort: Berlin, Stuttgart oder Remote

Über die Boerse Stuttgart Digital Exchange GmbH

Wir, die Boerse Stuttgart Digital Exchange GmbH (BSDEX), bauen den ersten regulierten Handelsplatz für digitale Vermögenswerte in Deutschland auf. Bitcoin, DeFi & Co verändern das Bank- und Börsengeschäft und sind in sehr kurzer Zeit zu einer \$1T+ Asset Klasse geworden. Die zugrundeliegende Blockchain-Technologie revolutioniert den Umgang mit Assets entlang der Wertschöpfungskette der Finanzwelt. Wir sind jetzt an einem Wendepunkt angelangt, an dem der Handel mit und der Besitz von digitalen Vermögenswerten zum Mainstream wird und von großen traditionellen Akteuren wie Investmentbanken, Vermögensverwaltern, Family Offices und anderen wichtigen Marktteilnehmern institutionell stark angenommen wird.

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.

Deine Rolle:

- Du verantwortest bei uns den Bereich Product Operations mit starkem Fokus auf den 2nd Level Support
- Du unterstützt den 1st Level Support bei der Bearbeitung inhaltlicher Fragestellung und schulst das Team regelmäßig
- Du bearbeitest auch direkte Privatkundenanfragen und bearbeitest Edge Cases und Problemvorfälle
- In enger Zusammenarbeit mit dem Team verantwortest du die Kommunikation bei kritischen Vorfällen
- Du bearbeitest Kundenfeedback und gewährleistest einen regelmäßigen Wissenstransfer an das Produktteam um so an der Produktentwicklung mitzuwirken
- Du pflegst unsere Customer Support Knowledge Base und verwaltest unser Zendesk-Board

Dein Profil:

- Du hast bereits erste relevante Berufserfahrung, idealerweise 2-3 Jahre im Bereich 2nd Level Support und/oder Produktmanagement eines regulierten (Finanz-)Umfeldes
- Du blühst dabei auf mit dem Team die Produktverbesserungen zu initiieren um ein exzellentes Kundenerlebnis zu bieten
- Du bist resilient in der Ausübung deiner Aufgaben und hältst Konflikte aus bzw. bleibst unermüdlich am Ball bis diese gelöst sind
- Du trägst aktiv zu einer gesunden Teamkultur bei, die auf gegenseitigem Vertrauen basiert, und es macht Spaß, mit dir zu arbeiten :-)

Unser Angebot:

- Du wirkst am weiteren Ausbau von BSDEX mit und schaffst damit die Grundlage für das fehlende Puzzleteil um den Handel von digitalen Assets in Europa voranzutreiben
- Du bekommst Zugang zu Ressourcen und Kollegen der Börse Stuttgart und bist im Wissensaustausch mit anderen Digitalunternehmen innerhalb der Börse Stuttgart, namentlich Primary Market / Tokenization, Custody, BISON
- Wirke aktiv an der Gestaltung unserer Unternehmenskultur mit

Klingt gut?

Dann sende uns bitte deinen CV (keine Notwendigkeit für ein Anschreiben) an jobs@bsdex.de