

Threema ist der weltweit meistverkaufte sichere Messenger und verkörpert typische Schweizer Werte. Seit 2012 setzen wir uns unnachgiebig dafür ein, dass unsere Nutzer sich unbeschwert austauschen können, ohne um ihre Privatsphäre besorgt zu sein. Zu unserem wachsenden Nutzerkreis zählen Millionen von Kunden aus aller Welt.

Zur Stärkung sowie Ausbau der Kundenbeziehungen suchen wir für unseren Geschäftskundenbereich zum nächstmöglichen Termin mehrere

Customer Success Representative (m/w/x) (80–100%)

Was wir uns von dir erhoffen

- Umfassende und nach kurzer Einarbeitung eigenständige Betreuung von internationalen Geschäftskunden per Video-Call, E-Mail und Telefon
- Proaktive Sicherstellung der Kundenzufriedenheit über die gesamte Vertragslaufzeit vom Onboarding bis zum Renewal
- Organisation und Durchführung regelmässiger «Health Checks» und Umfragen mit den Kunden
- Koordination des technischen First- und Second-Level-Supports sowie Sicherstellung einer adäquaten, termingerechten Reaktion und Kommunikation inkl. der professionellen Lösung technischer Probleme
- Akkurate Erfassung und Bearbeitung der Anfragen im Ticketsystem
- Analyse, Auswertung und Aufbereitung von Daten für das KPI Reporting
- Organisation und Durchführung von Webinaren, Produkt-Demos und Onboardings
- Zusammenfassung der aus der Bearbeitung der Anfragen gewonnenen Erkenntnissen für das Produktmanagement und Engineering
- Dokumentation in der Knowledge Base sowie Erstellung von FAQs und Optimierung von Support-Prozessen

Was du idealerweise vorweisen kannst

- Kaufmännische Ausbildung mit IT-Erfahrung, (IT-)technische Ausbildung oder entsprechendes Studium sowie mind. 3 Jahre Berufserfahrung im Softwareumfeld
- Berufserfahrung im technischen Support für SaaS Dienstleistungen oder Softwareprodukte
- Hohe IT- und Technikaffinität sowie die Fähigkeit und Bereitschaft, sich schnell in Softwareapplikationen einzuarbeiten
- Hohe soziale Kompetenz gepaart mit kundenorientiertem Auftreten
- Hohes Engagement und eine lösungsorientierte Arbeitsweise mit dem Ziel, der kontinuierlichen Prozessverbesserung
- Sicherer Umgang mit iOS- und Android-Geräten bzw. -Oberflächen
- Fähigkeit, komplexe Zusammenhänge verständlich und kompakt zu erklären sowie eine stilsichere schriftliche und mündliche Ausdrucks- und Schreibweise in Deutsch und Englisch. (Weitere Sprachen von Vorteil)
- Präziser, selbstständiger Arbeitsstil, eine ausgeprägte Teamplayer-Natur sowie ein hohes Interesse an den Themenbereichen Sicherheit und Privatsphäre

Was wir bieten

- Ein junges und motiviertes Team mit flachen Hierarchien und unkomplizierter Kommunikation
- Möglichkeit, an vielen verschiedenen Projekten zu arbeiten und Prozesse zu verbessern und zu definieren
- Work-Life-Balance: flexible Arbeitszeiten und die Möglichkeit, zwei Tage pro Woche von zu Hause aus zu arbeiten
- Zwei Wochen pro Jahr «work from anywhere»
- Möglichkeit, unbezahlten Urlaub zu nehmen
- Du kannst deine eigene Hardware wählen
- ÖV-Vergünstigung oder Zugang zu kostenlosen Parkplätzen
- Ein Fitness-Raum und Tischtennis-Tisch
- Interne Deutsch- oder Englisch-Kurse
- Eine tolle Kaffeemaschine :-)
- Regelmässige Events und Apéros
- Das gute Gefühl, zum effektiven Schutz der Privatsphäre von Millionen von Menschen beizutragen



Arbeitsort: Pfäffikon SZ (Grossraum Zürich)

Arbeitsstart: Sofort oder nach Vereinbarung

Haben wir dein Interesse geweckt? Dann freuen wir uns über deine Bewerbungsunterlagen per E-Mail an

Threema.

Threema GmbH
Churerstrasse 82 | 8808 Pfäffikon SZ | Switzerland
Tel. +41 55 511 49 00

bewerbung@threema.ch oder via Threema an *JOBS3MA.