

**paymorrow** ist ein junges Unternehmen im Bereich e-Commerce und sucht dynamische, unternehmerisch denkende Mitarbeiter, die ihre Zukunft in einer herausfordernden Wachstumsbranche langfristig und verantwortungsbewusst mitgestalten wollen. Als unabhängiger Finanzdienstleister bietet **paymorrow** Online-Händlern die Abwicklung des Rechnungsaufsatzes an und sichert gleichzeitig die Transaktionen, die über paymorrow abgewickelt werden, mit einer 100%igen Zahlungsgarantie ab. Unser Credo ist es, dafür zu sorgen, dass Händler und Käufer im eCommerce gleichermaßen fair und sicher miteinander handeln können.



## Technischer Kundenberater/-in im Kundenservice

Da wir in kürzester Zeit eine Vielzahl neuer Kunden gewinnen, brauchen wir für unseren technischen Kundenservice für Online-Händler dringend Verstärkung. Als Technischer Kundenberater/-in im Kundenservice erwarten Sie vielfältige Aufgaben, bei denen Sie Ihre Zuverlässigkeit, Ihr Geschick im Umgang mit Menschen und Ihre eigenständige Arbeitsweise voll zum Einsatz bringen können. Mit Ihrer serviceorientierten Einstellung tragen Sie maßgeblich dazu bei, dass unsere Kunden bei all ihren Belangen unsere herausragende Betreuung erleben. Sie stehen insbesondere Online-Händlern mit Rat und Tat zur Seite, wenn es um die technische Implementierung und Konfiguration von paymorrow in die verschiedensten Online-Shop-Systeme geht. Sie unterstützen unsere Kunden von unserem Büro in Karlsruhe aus. Innerhalb unseres Teams berichten Sie an den Teamleiter Kundenservice / Projektmanager.

### Ihr Verantwortungsbereich:

- ✓ Schriftliche und telefonische Betreuung von Online-Händlern im Rahmen der Implementierung und Konfiguration von paymorrow in Online-Shop-Systeme
- ✓ Unterstützung des Projektmanagers bei allen laufenden Projekten
- ✓ Unterstützung des kaufmännischen Kundenservice in allen technischen Fragen
- ✓ Dokumentation der Systeme und Prozesse

### Ihre Hauptaufgaben:

- Technische Betreuung der Online-Händler im Rahmen der Implementierung und Konfiguration von paymorrow in verschiedenste Online-Shop-Systeme
- Bereitstellung eines optimalen Services für die Kunden: telefonische und schriftliche Kundenbetreuung im laufenden Geschäft
- Beschwerdemanagement / Reklamationsbearbeitung im Rahmen der technischen Anbindung an die paymorrow-Systeme
- Durchführung von Schulungen / Einweisungen für Online-Händler
- Fortlaufende Dokumentation der Systeme und Prozesse
- Back-Office Tätigkeiten im technischen Kundenservice
- Erstellung und Pflege von Reports
- Unterstützung des Projektmanagers bei allen laufenden Projekten
- Unterstützung des kaufmännischen Kundenservice in allen technischen Fragen
- Administration der vorhandenen IT-Strukturen

### Ihre Fähigkeiten und Erfahrungen:

- Freude am Umgang mit Kunden (Online-Händlern), kunden- und serviceorientiert
- Kommunikativ, verhandlungssicher, seriöses Erscheinungsbild, kompetentes Auftreten
- Qualitätsbewusst und zuverlässig
- Teamfähig
- Initiativ und leistungsbewusst, verantwortungsbewusst
- Flexibel, stresstolerant
- Gewohnt selbständig und eigenverantwortlich zu arbeiten
- Hohe Lernbereitschaft, hohe Bereitschaft zur Weiterentwicklung
- Telefonpräsenz (angenehme Telefonstimme, Überzeugungskraft am Telefon)
- Grundkenntnisse in Englisch

### Ihre Ausbildung:

- abgeschlossene IT-technische Berufsausbildung (z.B. IT-Systemkaufmann) oder Studium der Informatik-/Wirtschaftsinformatik (BA, FH oder Uni)
- gerne Berufsanfänger/-in oder Berufswiedereinsteiger/-in

### Ihre Fachkenntnisse und Erfahrungen:

- Praxiserfahrung in der telefonischen und schriftlichen Kundenbetreuung
- gute bis sehr gute Programmierkenntnisse in den Programmiersprachen HTML, PHP und SQL
- Erweiterte bis gute Kenntnisse in relationalen Datenbankverwaltungssystemen (z.B MySQL)
- Kenntnisse in den Programmiersprachen Java und Perl sind von Vorteil
- Kenntnisse in der objektorientierten Analyse (OOA) und Programmierung (OOP) ebenfalls von Vorteil
- Erfahrungen in der Projektarbeit von Vorteil
- Idealerweise Kenntnisse und Erfahrungen im eCommerce / Online-Handel
- Idealerweise Kenntnisse und Erfahrungen mit Online-Shopsystemen
- Gern auch Kenntnisse in dem Thema Risiko-/ Forderungsmanagement
- Sehr gutes Technikverständnis
- Sehr gute Kenntnisse in MS Office (Word, Excel), Outlook, Internetanwendungen

**Arbeitsort:** Karlsruhe

**Vertragsart:** Vollzeit

**Beginn:** ab August 2010

Wir bieten ein der Aufgabe entsprechendes Festgehalt sowie leistungsbezogene Zulagen.  
Bewerbungen richten Sie bitte an **Martina Sauer, Human Resources**, [HR@paymorrow.net](mailto:HR@paymorrow.net)