

First-Level-Support / IT-Kundensupport (m/w/d)

Standort Berlin - ab sofort in Voll- oder Teilzeit
(mind. 30 h)

Wir sind aifinyo – ein Fintech aus Berlin und Dresden. Wir vereinfachen die Prozesse von Startups, Selbstständigen und Unternehmen mit unseren smarten digitalen Lösungen. Denn wir glauben daran, dass sie es sind, die unsere Gesellschaft voranbringen. Mit unseren webbasierten Tools managen unsere Kunden von überall ihre Finanzen, ihre Rechnungen und ihre Buchhaltung.

Unser Team ist dabei unsere Stärke. Immer auf Augenhöhe und dabei offen und ehrlich miteinander – so wachsen wir jeden Tag ein kleines bisschen mehr über uns hinaus. Bei uns kann jeder sein Potenzial entfalten, schnell Verantwortung übernehmen und die Zukunft des Unternehmens aktiv mitgestalten.



Was dich bei uns erwartet

Das wirst du bei uns machen

- Als **erste Ansprechperson für unsere Geschäftskunden** beantwortest du Anfragen rund um unsere Softwarelösung **Billomat** (www.billomat.com) – professionell per **E-Mail und Chat**.
- Dabei nimmst du die **technischen und anwendungsspezifischen Kundenanfragen** auf und löst sie – je nach Komplexität – eigenständig oder leitest sie gezielt an die zuständige Fachabteilung weiter.
- **Feedback** unserer Kunden zu unserer Softwarelösung **leitest du an unser Produkt- und Entwicklungsteam weiter** und wirkst so aktiv bei der **Weiterentwicklung unserer Support-Prozesse**

und -Tools mit.

- Zur **Stärkung unseres Wissensmanagements** erstellst und pflegst du hilfreiche Inhalte wie Support-Dokumentationen, Anleitungen und FAQs.

Das bringst du mit

- Du bringst, neben **technischem Verständnis**, fundierte Erfahrung in der **Beratung und Betreuung von Geschäftskunden** mit – idealerweise im SaaS-Umfeld. Dabei überzeugst du mit einer **lösungsorientierten und servicegeprägten Kommunikation**.
- Zu deinen Stärken zählt deine **Kommunikationsfähigkeit** – Du kannst komplexe Sachverhalte **klar, verständlich und freundlich erklären** – und findest auch in herausfordernden Situationen die richtigen Worte.
- Deine **hohe Serviceorientierung** und **Freude am Kundenkontakt** zeichnen dich aus.
- Du verfügst über ein **hohes technisches Verständnis** und arbeitest dich schnell und sicher in neue Softwarelösungen ein.
- Für die Abstimmung mit unserem internationalen Development-Team kommunizierst du **sicher auf Deutsch (mind. C1)** und verfügst über **gute Englischkenntnisse**.

Freu dich auf



Aktive Mitgestaltung

Verantwortungsübernahme von Anfang an und Umsetzung eigener Ideen



Ein großartiges Team

70 Mitarbeitende, Teamevents und Stammtische



Gesunde Work-Life-Balance

Flexible Arbeitszeiten & Home Office (hybrid), Teilzeit möglich, 28 Tage Urlaub



Intensive Einarbeitung

Individuelle Einarbeitung mit
Kennenlernen und Hospitationen
in den Teams



Zahlreiche Zusatzleistungen

Betriebliche Altersvorsorge,
Shoppingkarte, 1.500 €
Weiterbildungsbudget,
Gehaltsentwicklung

Überzeugt? So bewirbst du dich



Wir freuen uns auf deine Bewerbung. Lade dazu deine
Unterlagen über unser Bewerbungsformular hoch.

Aus Sicherheitsgründen bitten wir darum keine Dateien im Word-
Format weiterzuleiten. Wir verwenden die von Dir übermittelten
personenbezogenen Daten nur, soweit dies für die Entscheidung
über ein Beschäftigungsverhältnis erforderlich ist.

Weitere Informationen findest du in unserer
[Datenschutzerklärung](#)

Hast du noch Fragen?

Kerstin Maul, Head of People & Culture bei aifinyo,
beantwortet dir gerne Deine Fragen unter **+49 351 89 69
33 79**