

# 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

- Für unsere Softwarelösung Billomat ([www.billomat.com](http://www.billomat.com)) übernimmst du die professionelle **Beantwortung von Kundenanfragen per E-Mail, Telefon und Chat**.
- Dabei nimmst du die **technischen und anwendungsspezifischen Kundenanfragen** auf und löst diese, je nach Komplexität, selbstständig oder leitest sie an die zuständige Fachabteilung weiter.
- **Feedback** unserer Kunden zu unserer Softwarelösung leitest du an unser Produkt- und Entwicklungsteam weiter und **wirkst aktiv bei der Weiterentwicklung** unserer Support-Prozesse und -Tools mit.

- Zur **Weiterentwicklung unseres Wissensmanagement** erstellst und pflegst du Support-Dokumentationen, Anleitungen und FAQ.

## Das bringst du mit

- Du hast **Erfahrung im technischen Kundenservice**, idealerweise im SaaS-Umfeld.
- Zu deinen Stärken zählt deine **Kommunikationsfähigkeit** – Du kannst komplexe Sachverhalte verständlich und freundlich vermitteln. Zudem hast du eine **hohe Serviceorientierung** und **Freude am Kundenkontakt**.
- Du hast ein **hohes technisches Verständnis** und kannst dich schnell in Softwarelösungen einarbeiten.
- Damit du dich intern mit unserem internationalen Development-Team austauschen kannst, verfügst du neben **fließenden Deutschkenntnissen** auch 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**