



## 2nd Level Kundenberater (m/w/d)

**Wir sind IhreApotheken.de und wir revolutionieren den Gesundheitsmarkt in Deutschland!**

Wir vertrauen beim Medikamentenkauf der Apotheke um die Ecke und glauben, dass sie auch im digitalen Zeitalter eine Daseinsberechtigung hat. Mit unserer Plattform IhreApotheken.de und der digitalen Infrastruktur, die wir Apotheken und Patienten bieten, gestalten wir die Gesundheitsversorgung der Zukunft.

Werde Teil der Erfolgsgeschichte!  
Zum nächstmöglichen Zeitpunkt suchen wir in unserem schönen Büro in Troisdorf zwischen Bonn und Köln eine/n

**2nd Level Kundenberater (m/w/d)**

### Gestalte mit uns die Zukunft!

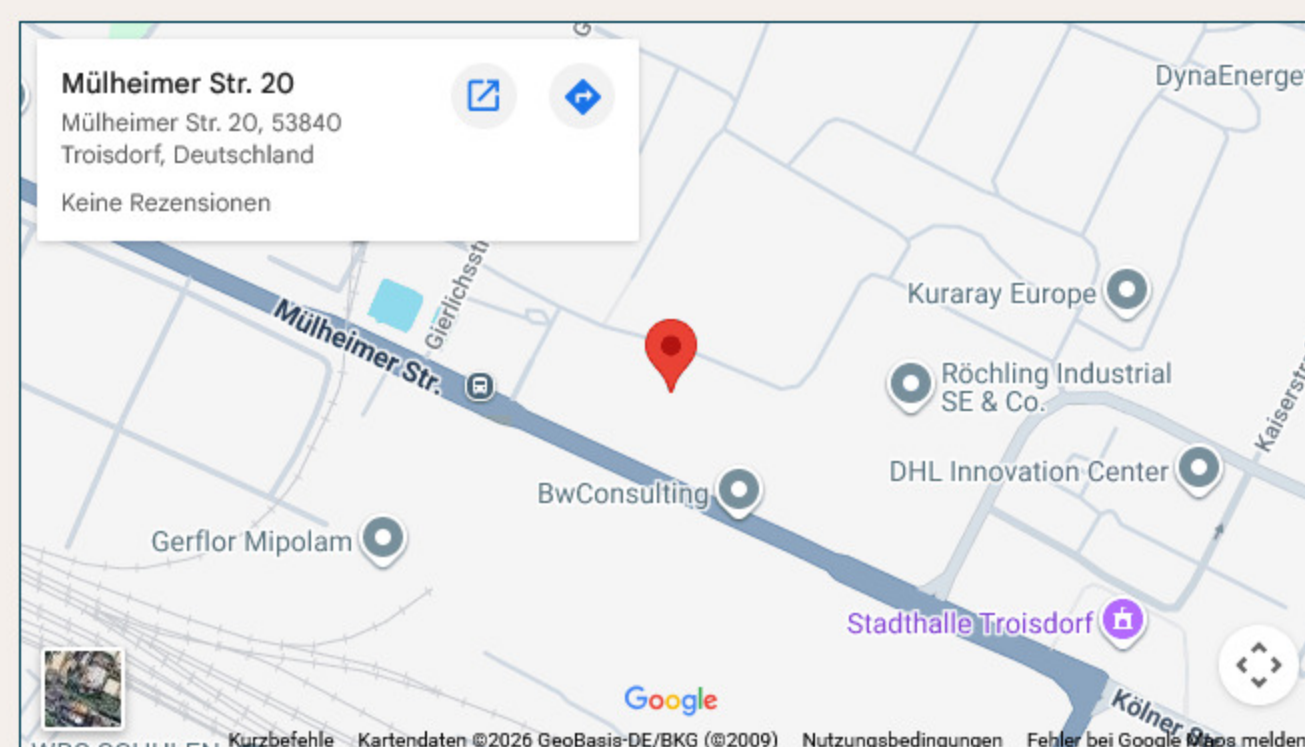
Durch IA.de kann jeder aus dem eigenen Wohnzimmer auf seine Lieblingsapotheke zugreifen. Das ist effizient und kann den Alltag erleichtern ohne Einschnitte bei Schnelligkeit, Vertrauen und Kompetenz zu riskieren.

Wenn du auch Apothekenfan bist, dann bist du bei uns genau richtig!

Wir bieten dir:

- eine Vision, hinter der man mit Herzblut stehen kann. Unsere Idee bringt zwei Zukunftsthemen zusammen: Gesundheit und Digitalisierung. Und das zum Besten jedes Bürgers. Denn du sorgst dafür, dass die Kompetenz und der umfassende Service der Apotheken auch digital für jeden Bürger in Deutschland erreichbar sind.
- einen echten Impact: Wir hinterlassen unseren Fußabdruck im deutschen Gesundheitswesen und jeder Einzelne in unserem Team leistet seinen Beitrag zu unserem Wachstumskurs.
- unsere IA-Unternehmenskultur: Wir haben Lust zu gestalten und das wirst du auch im Alltag merken. Spannende Projekte und Partnerschaften wollen gemanaged und umgesetzt werden. Deswegen ist das Team wirklich wichtig. Wir achten auf uns, arbeiten mit Herzblut, aber auch mit Flexibilität den Bedürfnissen des einzelnen gegenüber. Unsere geringe Fluktuation steht für das gute Umfeld, das wir bieten.
- einen Arbeitsplatz, zu dem du gerne gehst, weil dich hier ein nettes Team aus mittlerweile 65 Kollegen sowie viele Annehmlichkeiten, wie höhenverstellbare Schreibtische, leckerer Kaffee und frisches Obst erwarten. In der Mittagspause bestellen wir gerne zusammen. Wir feiern Erfolge und ab und zu auch ein Fest. Einziger Nachteil: Irgendwer bringt immer Kuchen. :-)

### Dein Arbeitsort



### Deine Aufgaben

- Second Level Support: Verantwortung für die Spezialthemen „apothekeneigene Website“ und „apothekeneigene App“ – du fokussierst dich auf dein Schwerpunktthema und bist die zentrale Ansprechperson für alle Fragen und Weiterentwicklungen in diesem Bereich. Natürlich arbeiten wir dich intensiv in die Produkte ein.
- Direkter Kundenkontakt: Du betreust unsere Kunden telefonisch, per Team Viewer und per Mail, beantwortest ihre Fragen kompetent und baust durch zuverlässige Unterstützung eine langfristige Kundenbindung auf.
- Kundenzufriedenheit steigern: Mit deiner lösungsorientierten Arbeitsweise trägst du aktiv dazu bei, die Zufriedenheit unserer Kunden zu erhöhen.
- Proaktive Verbesserung: Du erkennst Optimierungspotential und treibst proaktiv Verbesserungen im Produkt- und Kundenserviceprozess voran.
- Schulung & Wissenstransfer: Du schulst deine Kollegen bei Produkt-Updates, Prozessänderungen oder neuen Tools und stellst einen reibungslosen Wissenstransfer sicher.
- First Level Unterstützung: Bei Engpässen unterstützt du das First-Level-Team und bist bereit, auch andere Spezialthemen zu übernehmen, um das Team zu entlasten.

### Deine Benefits



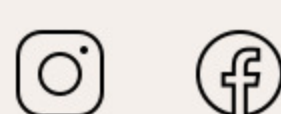
### Hast du Fragen?

Michaela Borner  
bewerbung@ihreapotheken.de

**Haben wir dein Interesse geweckt?  
Dann freuen wir uns von dir zu hören!**

[JETZT BEWERBEN](#)

- Erfahrung: Du bringst mindestens zwei Jahre Berufserfahrung in der Kundenberatung oder in einem vergleichbaren Arbeitsumfeld mit und verfügst bereits die Kenntnisse zu ITIL (insbesondere in den Bereichen Incident-, Problem und Change-Management).
- Technisches Know-how: Du verfügst über ein solides technisches Grundverständnis und hast Erfahrung im Umgang mit mobilen Applikationen sowie Schnittstellen.
- Tools & Systeme: Idealerweise hast du bereits mit verschiedenen Systemen gearbeitet, z. B. CRM, Jira, CMS (WordPress) sowie den gängigen MS Office Anwendungen.
- Teamfähigkeit: Du teilst dein Wissen gerne, unterstützt Kollegen bei Schulungen und meisterst Herausforderungen gemeinsam im Team.
- Flexibilität: Du bist bereit, bei Bedarf auch im First-Level-Support einzuspringen und dich in neue Spezialthemen einzuarbeiten.
- Kommunikationsstärke: Du bist sicher im Umgang mit unterschiedlichen Persönlichkeiten – sowohl telefonisch als auch schriftlich.
- Eigenverantwortung: Du übernimmst Verantwortung für dein Spezialgebiet und treibst eigenständig Verbesserungen voran.
- Wissensdurst: Du besitzt ein gesundes Maß an Neugier und Lernbereitschaft, um dich kontinuierlich weiterzuentwickeln.
- Dynamik: Ein schnelllebiges Umfeld stellt für dich kein Problem dar – im Gegenteil, du siehst darin eine spannende Herausforderung.



STELLE TEILEN