

Komm ins VERBI-Team als

Customer Support Manager (m/w/d)

Wir sind die **VERBI Software GmbH**, das Unternehmen hinter **MAXQDA**, der Nummer 1 Software für Qualitative und Mixed Methods-Datenanalyse. Wir geben Forschenden, Universitäten und Unternehmen ein innovatives und intuitives Tool an die Hand, um mit ihren Projekten Großartiges zu leisten. Unser professioneller Service und der enge Kontakt zu unserer Community zählen sich aus: seit unserer Gründung 1989 wachsen wir als Familienunternehmen stetig und nachhaltig. Neben MAXQDA entwickeln wir eine wachsende Familie an **Cloud- und AI-Produkten** – so auch unser neues Produkt **Tailwind**.

Deine Aufgaben:

- Als Teil des Support-Teams beantwortest du eingehende Anfragen unserer internationalen Kund:innen, bspw. zu unseren Lizenz-Modellen oder Datensicherheit und begleitest den Kaufprozess,
- Du analysierst hierfür selbstständig die Problemstellung und stellst effiziente Lösungen bereit, welche du in unserer Wissensdatenbank dokumentierst,
- Zur nachhaltigen Lösung von Problemen arbeitest du mit unseren Software Development und Product Management Teams zusammen,
- Du unterstützt mit deinen Ideen die Weiterentwicklung unserer Datenbank und trägst dazu bei, Supportprozesse stetig zu optimieren.

Was du mitbringen solltest:

- Du hast einen technischen Hintergrund in Form eines Studiums oder einer Ausbildung (bspw. Informatik, Data Science, Fachinformatiker:in Systemintegration, Informatikkaufmann/ -frau),
- 1-3 Jahre Erfahrung im Kundensupport, IT-Helpdesk, 1st Level Support oder vergleichbare Positionen und Freude am direkten Kontakt mit Kund:innen,
- Du hast sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift,
- Es bereitet dir Freude, an (technischen) Problemen zu rätseln und diese zu lösen,
- Eine zuverlässige, selbstständige Arbeitsweise, Teamgeist und analytisches Denken runden Dein Profil ab.

Du musst nicht zu 100% unserem Stellenprofil entsprechen. Wichtiger ist, dass du zu uns als Unternehmen passt und Lust hast, deine Ideen einzubringen und dich weiterzuentwickeln.

Deine Benefits:

- Modernes Büro am Berliner Hauptbahnhof
- Hybrides Arbeiten/ Home Office sowie Teilzeit-Modelle möglich
- Flache Hierarchien und eine familiäre Unternehmenskultur
- Viel Raum für Eigeninitiative und persönliche Entwicklung
- Zuschuss zur Urban Sports Mitgliedschaft, BVG Ticket, Deutschlandticket oder GIVVE-Card
- Teilnahme am Corporate Benefits Programm & WeRoad Rabatte
- Obst, Veggies & Getränke for free
- Müslibar & VERBI-Kühlschrank
- Monatliches VERBI Frühstück & Lunch sowie After-Work Events
- Teamevents und Firmenfeiern
- Große Küche, Balkon und Dachterrasse
- Onboarding-Programm & einen VERBI-Buddy
- Aber vor allem spannende Aufgaben und ein offenes Ohr für neue, kreative Ideen und Ansätze!

So arbeiten wir:

Wir arbeiten in flachen Hierarchien in der sich jede:r mit Engagement, Eigenverantwortung und Freude einbringen kann. Unsere Unternehmenskultur lebt von klarer und offener Kommunikation, Reflexion und Begeisterung für die Sache, an der wir arbeiten. Unsere familiäre Unternehmenskultur spürst du spätestens beim gemeinsamen Lunch auf unserer Dachterrasse, Kicker-Sessions oder unseren Teamevents.

Du möchtest Teil des VERBI-Teams werden? Dann schicke uns ein Anschreiben, deinen Lebenslauf und relevante Zeugnisse sowie deine Gehaltsvorstellungen. Wir freuen uns auf deine Bewerbung, die wir selbstverständlich entsprechend der DSGVO behandeln.

Hast du noch Fragen? Schreib' uns gerne eine E-Mail oder ruf uns an.

People & Workplace Team

recruiting@maxqda.de