



Mit Plan in die Zukunft

Digitales Personalmanagement
im Gesundheitswesen

Position: Customer Support Manager (m/w/d)

Das macht Planerio

Wir bei Planerio verändern und gestalten seit 2016 die Art der Zusammenarbeit im Gesundheitswesen. Mit unserem Web-Service und der Smartphone-App digitalisieren wir alle Geschäftsprozesse rund um die Dienstplanung und erhöhen die Transparenz, die Motivation und die Zufriedenheit der gesamten Belegschaft in Krankenhäusern, Praxen und Pflegeeinrichtungen.

Aufgrund des einzigartigen Leistungsspektrums sind wir eines der am schnellsten wachsenden Unternehmen in der Digitalisierung der Personalmanagementprozesse im Gesundheitswesen.

Bewirb dich jetzt und gestalte Planerio mit!

Deine Verantwortlichkeiten:

Als **Customer Support Manager:in** bist du für die ganzheitliche Betreuung und Beratung unseres Kundenstammes verantwortlich. Dein Ziel ist die kontinuierliche Verbesserung der Servicequalität und Produkterfahrung aller Nutzer:innen, und du betreust parallel eigene Projekte.

- Du bist "Sparringspartner:in" für unseren bestehenden Kundenstamm per E-Mail und bist die freundliche Stimme am anderen Ende der Leitung bei telefonischen Supportanfragen.
- Du bist immer am Puls all unserer Nutzer:innen; sammelst deren Feedback und gibst es an die IT-Abteilung weiter.
- Als Bindeglied zu internen Abteilungen stellst du eine reibungslose Übergabe der Kunden an den Support sicher und schaffst so ein perfektes Nutzererlebnis.
- Gemeinsam im Team optimierst du kontinuierlich unsere Customer Support Prozesse (z.B. über Zendesk, JIRA, Confluence, Productboard).
- Du führst gelegentlich den Onboarding-Prozesse kleiner Kunden selbst durch: Dabei legst du diese im System an und schulst bei (gelegentlichen) Terminen vor Ort, vor allem aber virtuell.

Für diese Position brauchst du:

- Mindestens zwei Jahre Berufserfahrung in der Softwarebranche, in serviceorientierten Berufen wie User Helpdesk, technischen Support (B2B) oder Account Management.
- Eine erfolgreich abgeschlossene Berufsausbildung oder Studium, bevorzugt im gesundheits- oder wirtschaftswissenschaftlichen Bereich.
- Idealerweise Praxiserfahrung in einer Gesundheitseinrichtung, wo du mit den internen Abläufen vertraut wurdest.
- Die Fähigkeit, andere zu begeistern - ganz ohne Augenkontakt. Allein durch deine Kommunikationsstärke und deine positive Einstellung fühlen sich unsere Kunden bei dir bestens aufgehoben.
- Die folgende Einstellung: „Probleme? Sind zum Lösen da!“. Ergebnis- und Kundenorientierung zeichnen Dich aus.
- Ausgezeichnete Deutsch- sowie gute Englischkenntnisse.

Wir bieten dir:

- Natürlich eine unbefristete Festanstellung, betriebliche Altersvorsorge und gelebte Vertrauensarbeitszeiten.
- Einen modernen Arbeitsplatz im Zentrum Münchens, Auswahl beim IT-Equipment sowie bei Bedarf ein Firmenhandy und BahnCard.
- Regelmäßige Firmenevents wie Wiesentisch, Weihnachtsfeier, sportliche Mittagspausen uvm.
- Eine positive Fehlerkultur, flache Hierarchien und direkte Kommunikation untereinander.

- Ein hoch motiviertes, internationales Team, eine abwechslungsreiche Tätigkeit und den ausdrücklichen Wunsch an dich, deine Ideen einzubringen.

Klingt das spannend? Dann freue mich über deine Bewerbung unter Angaben deines frühestmöglichen Startdatums und Gehaltsvorstellung bei Julia (HR): people@planerio.de