

## Wissenslogistiker (m/w/d) im Customer Support

... mehr als nur Wissensmanagement. 😊

### #hammerwissenswelt – das erwartet Dich bei uns

Wenn Wissensmanagement für Dich auch ein alter Hut ist, dann bist Du genau richtig bei uns. Wissen wird bei uns nicht nur in Datenbanken verstaut, in denen es dann nicht mehr gefunden wird. Wir stellen sicher, dass unsere Kunden, Servicemitarbeitenden und digitalen Assistenten wie Dialogbots oder Wissensportale bedarfsorientiert und effizient mit relevantem Wissen versorgt werden – für höchste Kundenzufriedenheit und Service Excellence.

Wissen ist der Schlüssel zu einem erstklassigen Kundenerlebnis und dem erfolgreichen Betrieb unserer ai-unterstützten Service Center Dienstleistungen. Wir leben Service Excellence und entwickeln agile Helpdesk-Strukturen für unsere Auftraggeber mit einem Ziel: Das ideale Serviceerlebnis.

Um genau diese Lösungen zu entwickeln, brauchen wir Dich. Verabschiede Dich vom klassischen Wissensmanagement und designe die Zukunft des Kundenservices. Komm in unser Team als **Wissenslogistiker (m/w/d) im Customer Support**.

### Zu Deinen Aufgaben gehören:

- **Bearbeitung und Lösung von Kundenanfragen:** Du bearbeitest und löst eingehende Kundenanfragen über verschiedene Kanäle. Dabei stellst Du sicher, dass alle Informationen korrekt und effizient verarbeitet werden.
- **Kontinuierliche Analyse eingehender Kundenanliegen:** Du analysierst kontinuierlich die eingehenden Kundenanfragen hinsichtlich Fragestellungen und Kontaktgründen. Dabei erkennst Du Muster und Häufungen, die auf einen spezifischen Wissensbedarf hinweisen und ermittelst Optimierungs- sowie Innovationspotenziale.
- **Erstellung und Verknüpfung von Wissen:** Du erstellst direkt anwendbares und wiederverwendbares Wissen und stellst sicher, dass dieses Wissen gut mit den eingehenden Kundenanliegen verknüpft wird. Hierbei identifizierst Du Wissenslücken und schließt diese durch gezielte Optimierungsmaßnahmen.
- **Aufbereitung von Wissen:** Du bereitest neues Wissen für unterschiedliche Zielgruppen und Kontaktmedien auf, damit es direkt anwendbar und wiederverwendbar ist. Dazu gehört auch die Überarbeitung bestehenden Wissens, um dessen Inhalt, Verständlichkeit und Anwendbarkeit zu optimieren.
- **Training und Weiterentwicklung digitaler Assistenten:** Du trainierst und entwickelst unsere digitalen Assistenten und Datenmodelle weiter, um deren Unterstützung von Kunden und Servicemitarbeitenden zu maximieren.
- **Einbindung von Stakeholdern im Lösungs- und Optimierungsprozess:** Du beziehst weitere Stakeholder, operative Mitarbeitende und Wissensträger aktiv in den Lösungs- und Optimierungsprozess ein, um die bestmögliche Customer Journey zu gestalten.
- **Förderung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses:** Du treibst einen gelebten kontinuierlichen Verbesserungsprozess voran und arbeitest eng mit den wichtigsten Schnittstellen zusammen. Dabei entwickelst Du neue Standards für die optimale Customer Journey und trägst zur Weiterentwicklung unserer digitalen Assistenten und ai-unterstützten Service Center Lösungen bei.

Samhammer AG, Zur Kesselschmiede 3, 92637 Weiden i. d. OPf.

Tamira Pastor, Human Resources, E-Mail: [karriere@samhammer.de](mailto:karriere@samhammer.de)

## #dubist(sam)hammer – das bringst Du bereits mit

- **Leidenschaft für Customer Service:** Du kombinierst deine praktischen Erfahrungen im Customer Service mit deiner Leidenschaft, für den Kunden (auch im digitalen Umfeld) stets die beste Lösung zu finden. Der praxisnahe und operative Bezug ist Dir wichtig, um in der Lage zu sein, sich in die Bedürfnisse der Kunden und Servicemitarbeitenden hineinzuversetzen und damit die Customer Experience auf ein neues Level zu heben.
- **Empathie und Verständnis für Anwender:** Du kannst Dich in den Anwender (Wissensnutzer) hineinversetzen, erkennst Zusammenhänge, forschst gerne nach, bist neugierig und vermittelst gerne Wissen.
- **Analytische und strukturierte Arbeitsweise:** Dir macht es Spaß, Sachverhalte analytisch zu durchdringen und Lösungen sehr strukturiert sowie praxisnah umzusetzen.
- **Kommunikationsstärke und didaktische Fähigkeiten:** Du besitzt ausgeprägte Kommunikations- und didaktische Fähigkeiten und kannst Lösungsschritte und Wissen klar, prägnant und verständlich für verschiedene Zielgruppen formulieren.
- **Technisches Verständnis:** Du hast ein gutes Verständnis für technische Fragestellungen, Lösungen und Innovationen und hast Freude daran, dich mit diesen auseinanderzusetzen.
- **Erfahrungen im Prozessdesign und -optimierung:** Du hast idealerweise erste Erfahrungen im Design und der Optimierung von Prozessen sammeln können und arbeitest strukturiert sowie selbstständig.
- **Kenntnisse in der Erstellung von Wissensinhalten:** Du hast fundierte Kenntnisse in der Erstellung von Wissensinhalten und Schulungsmaterialien und Freude daran, dein Wissen und deine Erfahrungen an neue Kollegen weiterzugeben.
- **Arbeit in dynamischen Umfeldern:** Du bist in der Lage, in einem dynamischen und schnelllebigen Umfeld zu arbeiten.

## #miasanhammer – das bringen wir mit

**#hammer Team** – wir leben Teamwork, legen Wert auf ein unkompliziertes Miteinander und eine offene Kommunikation. Selbstverständlich, denn unsere Mitarbeitenden kommen aus verschiedenen Nationen #multikulti. Ausgeprägter Teamgeist und selbständiges Arbeiten sind für uns keine Gegensätze. Bei uns ist der Begriff flache Hierarchie auch tatsächlich Programm. Neben einer Du-Kultur legen wir großen Wert auf Führung auf Augenhöhe.

**#hammer Arbeitsumfeld** – wir arbeiten an und mit neuester Technologie, deshalb legen wir großen Wert darauf, unseren Mitarbeitern sowohl hochmoderne Büroarbeitsplätze als auch eine hervorragende IT-Ausstattung fürs Homeoffice zu bieten.

**#hammer Benefits** – von attraktiven Mitarbeiterangeboten und Personalrabatten, kostenfreien Parkplätzen, Ruheraum mit Massagesessel und E-Rollern am Standort bis hin zu sozialen Leistungen wie vermögenswirksame Leistungen und einem Zuschuss zur betrieblichen Altersvorsorge ist für jeden etwas dabei.

Egal was Du heute machst, trau Dich und werde Teil der Zukunft, an der wir gemeinsam arbeiten. Bewirb Dich ganz ungezwungen - eine kurze E-Mail mit den wichtigsten Eckdaten und einem Lebenslauf reicht aus. Für ein Vorstellungsgespräch musst Du auch nicht reisen, wir sprechen ganz easy über Microsoft Teams.

Samhammer AG, Zur Kesselschmiede 3, 92637 Weiden i. d. OPf.

Tamira Pastor, Human Resources, E-Mail: [karriere@samhammer.de](mailto:karriere@samhammer.de)