

## *Wir suchen Sie!*

Sie möchten an der Weiterentwicklung einer jungen und dynamisch wachsenden Firma im Bankenumfeld aktiv mitwirken? Sie suchen einen wertschätzenden und offenen Arbeitgeber mit Du-Kultur? Sie lieben es, jeden Tag neuen Herausforderungen zu begegnen, um Ihr Können flexibel einzusetzen? Sie haben Lust Neues kennenzulernen und Ihr Wissen zu erweitern?

## *Dann suchen Sie uns!*

Wir, die ZAM eG – Genossenschaft für Zentrales Auslagerungsmanagement, sind die in 2020 gegründete Gesellschaft zur Übernahme der Aufgaben des Auslagerungsmanagements der Banken innerhalb der Genossenschaftlichen FinanzGruppe (Volks- / Raiffeisenbanken). Für unsere über 700 Banken organisieren wir das regulationskonforme Auslagerungsmanagement.

## *Zur Verstärkung unseres Teams und zur Umsetzung unseres starken Wachstumskurses suchen wir:*

### **KUNDENBETREUER (M/W/D)**

Der Kundenbetreuer beantwortet als erster die über das Ticketsystem eingestellten Tickets der Kunden, führt im Rahmen dieser Verantwortung Kundengespräche und koordiniert die Ticketweiterleitung an die Fachbereiche bzw. an den IT-Support. Der Kundenbetreuer hat jederzeit einen Überblick über den Status der in Arbeit befindlichen Tickets und koordiniert die zeitnahe Abarbeitung, sofern er diese nicht selbst beantworten kann.

#### **Ihre Aufgaben:**

- Formulierung von Standardantworten für Kundenanfragen
- Aufbau und Weiterentwicklung der Knowledge Base
- Weiterentwicklung des Ticketsystems
- Formulierung und Veröffentlichung von Störungsmeldungen für die Kunden
- Betreuung des Kundentelefon (Annahme, Beantwortung, Weiterleitung von Kundenanfragen und Ticketerstellung)
- Interne Weitergabe von Impulsen aus Kundenanfragen an die fachlich verantwortliche/n Stelle/n und innerhalb des gesamten Teams Beratung & Schulung
- Erstellen eines wöchentlichen Reports über die eingegangenen Tickets und deren Bearbeitungsstand
- Kontinuierliche Weiterentwicklung des eigenen Know-Hows
- Allgemeine interne und externe Korrespondenz (Telefon, Mail, Schriftverkehr)
- Koordination und Kommunikation des externen Schulungsangebots der ZAM eG mit den verantwortlichen externen Ansprechpartnern
- Repräsentation der ZAM eG und ihrer Unternehmenswerte nach außen

# KUNDENBETREUER (M/W/D)

## Ihr Profil:

- Abgeschlossene bankfachliche Ausbildung oder ein abgeschlossenes Hochschulstudium im Bereich Informatik oder Wirtschaftswissenschaften
- Mindestens zwei Jahre Berufserfahrung im Finanzdienstleistungs-/ Genossenschaftssektor oder im Bereich Consulting/Beratung mit Schwerpunkt Bankwesen wünschenswert
- Grundkenntnisse über Outsourcing-Risiken, Prozesse und rechtliche Rahmenbedingungen
- Grundkenntnisse von regulatorischen Anforderungen (MaRisk AT9, BAIT, EBA-Guidelines, BaFin Rundschreiben, DORA etc.) und deren operative Umsetzung
- Erfahrungen im Bereich Kundenservice/-betreuung wünschenswert
- Sehr gute schriftliche wie mündliche Sprachkompetenz in Deutsch
- Sicheres Auftreten und Flexibilität
- Schnelle Auffassungsgabe und analytisches Denkvermögen
- Eigenverantwortung
- Ausgeprägte Kommunikationsfähigkeit
- Hohe Eigeninitiative und Engagement
- Freude sich in komplexe Sachverhalte hineinzudenken und mit anderen Menschen zu kommunizieren

## Wir bieten:

- Junges, dynamisches Unternehmen mit hoher Zukunftsperspektive
- Flexible Arbeitszeiten und großzügige Homeofficeregelungen
- Moderne Arbeitsmedien, agile Zusammenarbeitsmodelle und flache Hierarchien
- Individuelle Weiterbildungsmöglichkeiten
- Umfangreiche Mitarbeiter-Benefits

## Neugierig geworden?

Dann freuen wir uns auf Ihre aussagekräftige Bewerbung mit Gehaltsvorstellung und möglichem Eintrittsdatum unter [karriere@zam-eg.de](mailto:karriere@zam-eg.de).



Wilhelm-Haas-Platz  
63263 Neu-Isenburg  
E-Mail: [karriere@zam-eg.de](mailto:karriere@zam-eg.de)