

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 und die methodische Umsetzung regulatorischer Vorgaben (Zentraler Verfahrenslieferant) in den Bereichen Informationssicherheit, Informationsrisikomanagement und Notfallmanagement. Dies umfasst insbesondere die Entwicklung von Leitfäden, praktischen Hilfestellungen, Prozess- und Datenmodellen, die Vorfüllung von Verfahrenskomponenten, den Aufbau und die Pflege eines zentralen Datenpools sowie die Koordination und Abstimmung mit beteiligten Dienstleistern und Unternehmen.

*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 Kundentelefons (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**.



Wilhelm-Haas-Platz
63263 Neu-Isenburg
E-Mail: karriere@zam-eg.de