



Ab sofort in Berlin

Wir stehen hinter den Helferinnen und Helfern in ganz Deutschland! Seit über 15 Jahren sorgen wir dafür, dass die Kommunikation von Feuerwehr, Polizei, Rettungsdiensten und den Einrichtungen der Regierung reibungslos und sicher läuft.

Rund um die Uhr, an 365 Tagen im Jahr sichern wir diese kritische Kommunikation durch den Netzbetrieb des Digitalfunk BOS und der Netze des Bundes.

Unser Motto, das wir mit Leidenschaft und Einsatz leben: **Helfen helfen!** Bewege mit Deinen Talenten etwas für Deutschland und bewirb Dich als:

Kundenbetreuer / Anwenderbetreuer Netze des Bundes (m/w/d)

Wenn ein Zugang nicht funktioniert oder eine Anwendung streikt, landet die Anfrage zuerst bei dir. Du nimmst sie ins Ticketsystem auf und löst, was sich direkt lösen lässt. Wo mehr technische Tiefe gefragt ist, sorgst du für eine klare, gut dokumentierte Übergabe an die Fachteams und bleibst am Fall dran. Am Ende schließt du das Ticket ab und meldest dich mit dem Ergebnis beim Nutzer zurück.

Als Kundenbetreuer / Anwenderbetreuer (m/w/d) sorgst du dafür, dass sich dieser Kreislauf für jede Anfrage zuverlässig schließt.

Deine Verantwortung:

- Entgegennahme von Service Requests und Störungsmeldungen per Telefon, E-Mail und Ticket-System (montags-freitags in der Regelarbeitszeit)
- Erstqualifizierung von Anwenderproblemen
- Strukturierte Weiterleitung komplexerer Incidents an die zuständigen Fachteams – mit allen relevanten Informationen im Ticket
- Pflege und Weiterentwicklung der internen Wissensdatenbank
- Bewertung wiederkehrender Incident-Muster und Rückmeldung an die Fachteams, damit Ursachen dauerhaft behoben werden können

Dein Profil

- Eine abgeschlossene Ausbildung im IT-Bereich oder vergleichbare Erfahrung im technischen Support
- Erfahrung im 1st-Level-Support oder in einer serviceorientierten Kundenbetreuung
- Ruhige, klare Kommunikation mit Kundinnen und Kunden – auch dann, wenn eine Störung Druck erzeugt –, Geduld und echte Freude daran, Menschen weiterzuhelfen
- Sicheren Umgang mit Ticket-Systemen und eine strukturierte Arbeitsweise
- Gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift; Grundkenntnisse in Englisch von Vorteil

Warum diese Stelle mehr ist als Telefondienst

Du bist die Schnittstelle zwischen hochsensibler technischer Infrastruktur und den Menschen, die sich tagtäglich auf sie verlassen. Jede gute Lösung, die du im Erstkontakt findest, spart Zeit an anderer Stelle im System – und jede saubere Übergabe hilft den Fachteams, sich auf das Wesentliche zu konzentrieren.

Deine Benefits

- **Sicherer Arbeitsplatz:** Gesellschaftlich relevante Mission · Überdurchschnittliches Gehalt · Betriebliche Altersvorsorge · Interessante Herausforderungen
- **Attraktive Zusatzleistungen:** Job-Rad · Job-Ticket · Firmenfitness · u. v. m.
- **Langfristige Perspektive:** Zahlreiche Chancen für Deine persönliche Entwicklung · Regelmäßige Trainings · Zukunftsorientiertes Umfeld
- **Angenehme Arbeitsatmosphäre:** Tolle Kolleginnen und Kollegen · Offene Kommunikation · Hervorragendes Arbeitsklima und Teamgeist

Deine Karriere@ALDB:

Bewirb Dich jetzt per E-Mail (Lebenslauf - in deutscher Sprache - sowie relevante Zeugnisse) an: bewerbung@aldb.org

Bei Fragen vorab ruf gerne an. Wir freuen uns auf das erste Gespräch mit Dir!

ALDB GmbH • Personalabteilung

Tel.: 030 565555-12322 • Fehrbelliner Platz 3 • 10707 Berlin • www.aldb.org