

# Mitarbeiter\*in Kundenservice / First-Level-Support (w/m/d)

Schwerpunkt Technik

 Mainz

 unbefristet

 Vollzeit

Die ZDF Service GmbH vereint alle Service-Einheiten des ZDF, die im direkten Kontakt mit den Zuschauerinnen und Zuschauern stehen. Vom persönlichen Kontakt bei Fragen zum Programm, über den Besucherservice bei ZDF-Sendungen und ZDF-Führungen machen wir die ZDF-Welt für unsere Zuschauerinnen und Zuschauer in ihrer gesamten Bandbreite greifbar. Dabei steht die ZDF Service GmbH für herausragende Dienstleistungen, die unser Publikum jederzeit in den Mittelpunkt stellen.

## Ihr Aufgabengebiet

Haben Sie eine abgeschlossene technische oder kaufmännische Ausbildung oder sind Sie Quereinsteiger\*in mit hoher IT-Affinität? Willkommen – was für uns zählt: SIE sind der PC-Profi von ZDF Service, brennen für technische Neuerungen und haben Freude am Kundenkontakt.

- Sie bearbeiten in erster Linie technische Anfragen zu unseren Online-Angeboten und den Angeboten in der Mediathek
- Sie helfen bei Nutzer- und Empfangsproblemen
- Sie stimmen sich mit den Fachabteilungen des ZDF ab, informieren Ihr Team über aktuelle Problemstellungen und Lösungsansätze
- Sie bereiten Zuschaueranfragen für die interne Auswertung vor
- Sie erstellen ein tägliches Reporting der Zuschauerresonanz

## Ihr Qualifikationsprofil

- Sie haben gute MS-Office-Kenntnisse und finden sich schnell in IT-Systemen zurecht
- Sie haben Erfahrung im Kundenkontakt und Spaß am Austausch mit Menschen
- Sie arbeiten lösungsorientiert und können technische Zusammenhänge verständlich vermitteln
- Sie erfassen Inhalte schnell und erkennen Schwerpunkte
- Sie haben Lust auf ein Team, bei dem das MITEINANDER großgeschrieben wird
- Sie arbeiten flexibel im Rahmen unserer Servicezeiten, auch in den Abendstunden und an Wochenenden

## Wir bieten

### Mobilität & Standort

Die Verkehrsanbindung ist exzellent: Mainzelbahn und Bushaltestelle nur um die Ecke, Parkplatz, Fahrradständer. Wir bezuschussen das Deutschland-Jobticket und ermöglichen bei unbefristeter Beschäftigung auch Jobräder. Und unsere Region bietet einiges, egal ob Stadt oder Land, Ruhe oder Action bevorzugt werden.

### Gesundheit

Neben gezielten Gesundheitsangeboten gibt es einen Wasserspender, umfassende Sportangebote sowie die betriebsärztliche Station im ZDF, eine breite Essensauswahl in den bezuschussten Kantinen und mehr.

### Mobiles Arbeiten

Mobiles Arbeiten ist möglich, über den Umfang sollten wir sprechen. Für eine stabile Netzwerkverbindung sorgen die Mitarbeitenden, wir stellen das technische Equipment (Laptop, Kamera und Headset) zur Verfügung.

### Moderner Arbeitsplatz

Die Arbeitsplätze befinden sich in modern ausgestatteten Büroräumen, mit Laptop, Headset und Kamera auf höhenverstellbaren Tischen.

## Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Wir freuen uns auf Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen unter Angabe des möglichen Eintrittstermins und Ihrer Gehaltsvorstellungen für diese Position. Hier geht es zur Online-Bewerbung.

Sie hören kurzfristig von uns – versprochen!

## Kontakt

Bei Fragen wenden Sie sich an:

Carina Bescher

Personalsachbearbeiterin

Tel: +49 (0) 6131 / 991-1217