



DIMOCO Payment Services GmbH ist ein von der FMA Österreich lizenzierter Zahlungsdienstleister und Payment Service Provider, der länderübergreifend Zahlungen per Kreditkarte, Online-Banküberweisung, SEPA und anderen alternativen Zahlungsmethoden für Online-Händler abwickelt. DIMOCO bietet maßgeschneiderte branchenspezifische Lösungen, Risikomanagement-Tools und flexible Mehrwertdienste.

Die Mission ist, herausragende Mehrwertdienste, Risikomanagement- und Self-Service-Reporting-Systeme zu liefern, sowie flexible kundenorientierte Lösungen auf höchstem Niveau anzubieten.

Um dies zu erreichen, suchen wir für unser Büro in Wien einen vielseitigen und eigenmotivierten

Service Delivery Manager (m/w)

-Merchant Support Team-

Das Service Delivery and Merchant Support Team bietet Beratungsleistungen vor dem Verkauf, verwaltet die technische Integration der Kunden und führt den Kundendienstprozess nach dem Verkauf durch.

Für diese wichtige Aufgabe suchen wir einen hochmotivierten, ehrgeizigen und serviceorientierten Teamplayer, der das Ziel verfolgt Exzellenz in der Planung, Steuerung und Überprüfung der Durchführung von Integrationsprojekten und Post-Sales Customer Support Services für unsere Kunden sicherzustellen.

Ihre Aufgaben und Verantwortungen im Detail:

- Verwaltung der Konfiguration der Kundenkonten (Test und Produktion), Unterstützung des Kunden bei der technischen Integration in das Zahlungssystem, Koordination der Integration mit internen Abteilungen und externen Partnern, Durchführung der Fehlersuche bei technischen Problemen und deren Behebung
- Teilnahme am Bereitschaftsdienst um Vorfälle mit hoher Priorität außerhalb der regulären Bürozeiten im Bedarfsfall abwickeln zu können
- Einwandfreie Dokumentation aller Aktivitäten in CRM unter Berücksichtigung von Prozessen und Richtlinien
- Sammeln von Kundenfeedback während des Integrationsprojekts und des Supportprozesses; Abstimmung neuer Anforderungen und Verbesserungsvorschläge mit dem Produktteam, um zur strategischen Entwicklung der Produkt-Roadmap beizutragen
- Verfolgung und Berichterstellung über Serviceleistung, Identifizierung von Serviceverlusten, Verwaltung von Vorfällen und Durchführung von Ursachenanalysen
- Verbesserung der technischen Dokumentation und Sicherstellung der kontinuierlichen Verbesserung für die Kunden

Unsere Anforderungen:

- Sie haben fundierte Kenntnisse in Internet-Technologien (XML, APIs, HTML), erworben durch einen erfolgreichen HTL-Abschluss mit IT-Schwerpunkt
- Technischer Hintergrund mit der Fähigkeit, technische Details und Anforderungen einem nichttechnischen Publikum zu erklären

- Nachgewiesene Berufserfahrung als Customer Service Agent, Service Delivery Manager oder Implementation Manager
- Kenntnisse im Zahlungsverkehrsumfeld und in CRM-Systemen sind von Vorteil
- Ausgezeichnete mündliche und schriftliche Kommunikationsfähigkeiten in Deutsch (muttersprachliche oder bilinguale Kenntnisse) und Englisch (andere Sprachen sind von Vorteil)
- Starke Priorisierungs-, Analyse- und Problemlösungsfähigkeiten
- Hohes Maß an Selbständigkeit, Engagement und Bereitschaft zur Teamarbeit
- Unternehmerisches Denken und Ergebnisorientierung

Warum DIMOCO für Sie attraktiv ist:

- Sie erwartet eine herausfordernde und wichtige Rolle bei der Erreichung der ehrgeizigen Ziele des jungen Unternehmens
- Mit Ihrer Persönlichkeit bereichern Sie unser hervorragendes Klima in einem internationalen und dynamischen Team
- Vielfältige und spannende Aufgaben erwarten Sie in Eigenverantwortung
- Aktive Mitgestaltungsmöglichkeit in einer Wachstumsphase des Unternehmens
- Tägliche Zusammenarbeit mit der Geschäftsführung
- Umfassendes Training zu unseren Produkten und Systemen
- Ein modernes Büro in Wien (Nähe U3, Neubaugasse)
- Flexible Arbeitszeiteinteilung

Wenn Sie sich mit Engagement und Spaß in die weitere Entwicklung unseres Unternehmens einbringen wollen, freuen wir uns auf Ihre Bewerbung über unser Bewerbungsformular: <https://dimoco.eu/contact-form-career/>

Aus rechtlichen Gründen weisen wir darauf hin, dass das jährliche kollektivvertragliche Mindestgehalt für diese Stelle mit € 35.175,- Brutto/Jahr startet, wobei wir entsprechend Ihrer Qualifikation und Erfahrung eine deutliche, marktkonforme Überzahlung bieten.

DIMOCO Payment Services GmbH

Cornelia Wallner
Human Resources Manager

Mariahilfer Straße 77-79, 1060 Vienna

T: 0043-1-33 66 888-0

W: <https://dimoco.eu/career>