



Mit Klopotek haben Verlage alles in der Hand, was sie für ihre Arbeit brauchen: innovative, interaktive Apps und einen direkten Draht zu Leuten mit inspirierenden Ideen

Du bist bei uns richtig, wenn du Spaß daran hast, Verlage und Medienunternehmen in ihrem digitalen Wandel mit innovativen Technologien und Services zu begleiten. Unsere Publishing-Software und Beratung gibt dem Markt die wesentlichen Impulse zur Veränderung. Die international größten Verlagsgruppen und phantasievolle Indies zählen zu unseren Kunden. Ohne kreative Köpfe können wir ihre hohen Ansprüche nicht erfüllen. Daher suchen wir zum nächstmöglichen Zeitpunkt für unseren Hauptstandort in Berlin, unser italienisches Büro in Gioia del Colle oder unser niederländisches Büro in Hilversum (oder auch remote, nach Einarbeitung) einen

## Customer Success Manager – Wissenschafts- und Fachverlage (w/m/d)

Als Teil unseres hoch motivierten Customer-Success-Teams fungierst du mit deinem Engagement und Wissen als zentrale Anlaufstelle für unsere Wissenschafts- und Fachverlagskunden. Du unterstützt sie bei ihren Anfragen zu Services oder Produkten, Bestellungen, Problemen sowie Wartung und Lizenzen; Angebote und Vorschläge für neue Projekte zu machen gehört dazu.

In diesem abwechslungsreichen Job, der ein hohes Maß an Flexibilität erfordert, gehört zu deinen **Aufgaben**:

- Du bist der erste Point of Contact für die Mitarbeiter\*innen unserer Kunden für Fragen zu oder Probleme mit ihrem Klopotek System und dessen Funktionsumfang, inklusive aktueller Projekte; du berätst und schreitest im Fall von akuten Problemen aktiv ein und merkst auf, wenn sich Gelegenheiten für das Angebot neuer Produkte oder Services eröffnen und unterstützt unsere Sales-Abteilung dabei, aus diesen Chancen reale Projekte werden zu lassen.
- Bestellungen unserer Kunden an die richtige Person bei uns weiterleiten; ihre Change Requests und Konfigurationsänderungen (geplant und ad hoc) intern priorisieren und managen.
- Den Überblick über die von den Kunden erstellten Tickets (Problemmeldungen, Bestellungen, etc.) behalten und wichtige ‚Prio 1‘-Tickets bis zu deren Lösung nachverfolgen; besonders relevante Themen an unser Ops-Team weiterleiten; Kundenanliegen mit denen anderer koordinieren und einen allgemeinen Wartungskalender verwalten.
- Den Status besonders wichtiger Tickets, die für die Einhaltung unserer Service Level Agreements entscheiden sind, nachverfolgen und deren Lösung sicherstellen (für Technical Application Mgt / Functional Application Mgt / Hosting).
- Sich um Abrechnungsprozesse kümmern und sicherstellen, dass Zahlungen rechtzeitig eingehen.
- Besprechungen mit Ansprechpartner\*innen unserer Kunden auf verschiedenen Ebenen und Kolleg\*innen in unserem Team organisieren, um das Bewusstsein für wichtige Entwicklungen/Probleme/Chancen zu wecken und in der Diskussion zu halten.
- Reports zu den Ticketverwaltungs- und lösungsabläufen erstellen und ins Gespräch bringen; monatliche Kostenkontrolle und -freigabe.
- Softwareimplementierungen, Updates und Upgrades bei unseren / für unsere Kunden koordinieren und unterstützen (vor Ort und in der Private Cloud) – gelegentliches Reisen erforderlich.
- Mitarbeiter\*innen in anderen Abteilungen mit deinem spezifischen Kundenwissen unterstützen.

### Dein Profil:

- Du hast einen passenden Abschluss bzw. eine Ausbildung, die dich für diese Stelle qualifiziert (z.B. Bachelor in BWL, IT, Projektmanagement o.Ä.) kombiniert mit einer praktischen, problemorientierten Herangehensweise.
- Analytische, effiziente und kundenorientierte Denkweise: Du hast eine offene Art und bist ein Teamplayer.
- Wissen und Erfahrung im Bereich Wissenschafts- und Fachverlage und den speziellen Herausforderungen, vor denen dieser Markt steht, wäre wichtig, besonders hinsichtlich der Geschäftsprozesse und deren Abbildung mit ERP-Systemen.
- Erfahrung aus dem Kundenservice (besonders für Verlage oder Technologie-Angebote) oder einem vergleichbaren Gebiet wäre hilfreich; idealerweise verfügst du über ein ‚Portfolio‘ von Kundenbeziehungen, die du gestaltet hast, aber es ist unabdingbar, dass dein Wesen und deine Arbeitsweise sehr kundenorientiert sind
- Kommunikationsstark in Deutsch und Englisch (Business Level).
- Bereitschaft, innerhalb von Süddeutschland kurze Geschäftsreisen zu Kunden zu machen.

### Deine Benefits bei uns:

- Ein spannendes, internationales Umfeld mit flachen Hierarchien
- Helle und großzügige, gut erreichbare Büroräume in Berlin in unmittelbarer Nähe des Tempelhofer Hafens
- Sehr gute Work-Life-Balance durch flexible Arbeitszeiten, mobiles Arbeiten und ggf. Einsätze an anderen Büro-Standorten
- Individuelle Weiterbildungen
- Vergünstigungen / Zusatzleistungen: monatlicher Fahrtkostenzuschuss + Zuschuss zu VWL / AVWL + Altersvorsorge durch Versorgungsordnung

Mit Klopotek haben Verlage alles in der Hand, was sie für ihre Arbeit brauchen: innovative, interaktive Apps und einen direkten Draht zu Leuten mit inspirierenden Ideen. Werde ein Teil davon!

Mehr als 14.500 Anwender\*innen weltweit nutzen unsere Software täglich – mit deiner Arbeit sorgst du dafür, dass andere Menschen besser arbeiten können. Deine Tätigkeit und Arbeitszeit bei uns kannst du dabei flexibel und familienfreundlich gestalten. Und wir sind jederzeit offen für deine Ideen, dich weiterzuentwickeln.

### Wir freuen uns auf deine Bewerbung!

Bitte schicke deine aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen mit Angabe deines Gehaltswunschs und deinem frühestmöglichen Eintrittstermin **per Email** an: [recruiting@klopotek.com](mailto:recruiting@klopotek.com)

Klopotek & Partner GmbH  
Sylvia Pordzik, Tel. + 49 30 884 53-182  
Lorenzweg 5, Aufgang A, 12099 Berlin  
[www.klopotek.de](http://www.klopotek.de)