



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

Verlage bringen Geschichten, neue Sichtweisen und Wissen und Austausch in unsere Gesellschaft. So unterschiedlich sie sind, ist ihnen doch vieles gemeinsam: Im Hintergrund werden Produkte geplant und kalkuliert, Rechte geklärt, Verträge mit Autor\*innen geschlossen, Übersetzer\*innen und Illustrator\*innen eingebunden, Vertriebskanäle bespielt, Auftritte auf Events geplant, und und und. Dazu kommt, dass es für viele gar nicht so einfach ist, das alles für digitale Titel und Content-Elemente, neue Channels, kleinteilige Produkte und sich ändernde Zielgruppen zu schaffen.

Unsere Software und Apps helfen dabei, und wir sehen es auch als unsere Aufgabe an, Entwicklungen früher als andere zu sehen und Verlagen dabei zu helfen, dass sie immer auf dem neuesten Stand sind. Ohne Mitarbeiter\*innen, die das Leben und sich darin einbringen, werden wir diesen Ansprüchen nicht gerecht. Daher suchen wir für unser Büro in Berlin (oder Gioia del Colle, I, oder Hilversum, NL, oder auch remote, nach Einarbeitung) zum nächstmöglichen Zeitpunkt einen:

## Junior Customer Success Manager – Public Cloud (w/m/d)

Als Teil unseres hoch motivierten Customer-Success-Teams fungierst du als zentrale Anlaufstelle für unsere Verlagskunden, die unsere Apps in der Public Cloud nutzen. Du unterstützt sie bei ihren Anfragen zu Services oder Produkten, Bestellungen, Problemen sowie Wartung und Lizenzen; auch Angebote und Vorschläge für neue Projekte zu machen gehört dazu.

**Was erwartet dich?** Diese breit gefächerte Aufgabe erfordert viel Flexibilität:

- Du bist der erste Point of Contact für die Mitarbeiter\*innen unserer Kunden für Fragen zu oder Probleme mit den von ihnen genutzten Klopotek Apps und deren 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 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 (für Technical Application Mgt / Functional Application Mgt / Hosting).
- Sich um Abrechnungsprozesse kümmern und sicherstellen, dass Zahlungen rechtzeitig eingehen.
- Besprechungen mit Ansprechpartner\*innen bei unseren Kunden 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.
- Mitarbeiter\*innen in anderen Abteilungen mit deinem spezifischen Kundenwissen unterstützen.

### Dein Profil:

- Du hast idealerweise eine Ausbildung, die dich für diese Stelle qualifiziert (z.B. Bachelor in BWL, IT, Projektmanagement o.Ä.) oder Erfahrung in zumindest einem dieser Bereiche kombiniert mit einer praktischen, problemorientierten Herangehensweise.
- Analytische, effiziente und kundenorientierte Denkweise: Du hast eine offene Art und bist ein Teamplayer.
- Wissen im Bereich Cloud Computing Services (AWS, Azure, Google Cloud, etc.) und deren Anwendung für ERP-Lösungen wäre gut.
- Erfahrung aus dem Kundenservice (besonders für Verlage oder Technologie-Angebote) oder einem vergleichbaren Gebiet wäre hilfreich.
- Kommunikationsstark in Deutsch und Englisch (Business Level) (Business Level wäre ideal).
- Die Bereitschaft, innerhalb von Europa kurze Geschäftsreisen zu Kunden zu machen, wäre ein Vorteil.

### Deine Benefits bei uns:

- Ein spannendes, internationales Umfeld mit flachen Hierarchien.
- Umfassendes fachliches Training und eine\*n Mentor\*in, der/die dich beim Einstieg unterstützt; individuelle Weiterbildungen.
- 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)