

Wir sind einer der führenden Dienstleister im Bereich Praxisverwaltungssoftware in Deutschland und liefern IT-Lösungen aus einer Hand. Wir tragen dazu bei, die wachsende Komplexität von E-Health zu meistern, und machen die Praxen somit zu einem Ort, an dem Ärzte:innen und Psychotherapeuten:innen Zeit für das Wesentliche haben: ihre Patienten:innen. Unsere Kunden können darauf vertrauen, dass psyprax-Lösungen zuverlässig, gesetzeskonform und technisch sicher sind. Wir denken kundenorientiert, beraten persönlich und machen Kompliziertes so einfach wie möglich. Um unseren Ansprüchen nach höchster Qualität und kontinuierlichem Fortschritt gerecht zu werden, entwickeln wir uns laufend weiter. Unser Fundament ist das wertschätzende Miteinander der psyprax-Familie und unsere Leidenschaft für das, was wir tun.

Wir suchen ab sofort:

### **Leitung Kundensupport (m/w/d)**

#### **Deine Aufgaben**

- Organisation und Leitung unseres Kundensupportteams („Hotline für Software und TI“) gemeinsam mit den Teamleiter:innen, sowie Weiterentwicklung und Optimierung der Prozesse und Reporting an die Geschäftsführung
- Verantwortung für den reibungslosen und effizienten Ablauf des Supportbetriebs
- Sicherstellung und Förderung der Kundenzufriedenheit, sowie Sicherstellung eines Eskalationsmanagements
- Wissenstransfer und Entwicklung des Kundensupportteams, um technisches Fachwissen, Kundenbetreuungsfähigkeiten und Motivation kontinuierlich zu verbessern
- Verantwortung für kooperative und effiziente Zusammenarbeit mit internen/externen Schnittstellen

#### **Dein Profil**

- facheinschlägiges abgeschlossenes Studium oder abgeschlossene Ausbildung mit Weiterbildungszertifikaten
- mindestens 7-10 Jahre Berufserfahrung im Bereich Kundensupport UND mindestens 5 Jahre Führungserfahrung in Teams mit einer Größe von 20-40 Mitarbeiter:innen
- Exzellente Kommunikationsfähigkeiten, Durchsetzungsvermögen, hohe Kundenorientierung und Eloquenz, sowie Beratungs- und Problemlösungskompetenz setzen wir für diese Position voraus
- Teamplayer mit der Fähigkeit, Mitarbeiter:innen zu motivieren und zu entwickeln
- Begeisterung für moderne Softwaretechnologien, eine ausgeprägte IT-Affinität und hohe Lernbereitschaft sich internes Fachwissen anzueignen
- Tiefes Wissen in der Messung von Kundenzufriedenheit und der Nutzung von Management-Tools zur Auswertung diverser Analysen
- Kenntnisse in Praxisverwaltungssystemen und/oder der Telematikinfrastruktur sind von Vorteil

#### **Wir bieten**

- Eine fachlich anspruchsvolle und verantwortungsvolle Aufgabe mit großem Gestaltungsspielraum
- Eine offene Unternehmenskultur, flache Hierarchien und Raum für neue Ideen
- Ein kollegiales Klima, wertschätzendes Miteinander und eine faire Feedback-Kultur
- Moderne Arbeitsmodelle wie teilweise Homeoffice sind für uns Alltag, und wir unterstützen eine ausgeglichene Work-Life-Balance

Haben wir Dein Interesse geweckt? Dann freuen wir uns auf Deine aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen unter Angabe Deines frühestmöglichen Eintrittstermins und Deiner Gehaltsvorstellungen unter [personal@psyprax.de](mailto:personal@psyprax.de)