

WE ARE HIRING!



Team Lead Technical Support (m/w/d)

The Future of Finance – today.

[Finmatics](#) ist ein Wiener Fintech Scale-Up und entwickelt Lösungen für die KI-basierte Automatisierung der Verarbeitung von Finanzinformationen. Als B2B „Software-as-a-Service“-Unternehmen richten wir uns vorrangig an Unternehmen mit eigener Finanzabteilung und Steuerberatungen in Deutschland und Österreich. Finmatics hilft diesen bei der Digitalisierung ihrer Geschäftsprozesse, um fit für die hochautomatisierte Zukunft im Finanzwesen zu werden. Dabei arbeiten wir mit modernster IT-Infrastruktur und 100% cloudbasiert. Du bist auf der Suche nach einer spannenden Aufgabe in einem **hochmodernen und zukunftsgerichteten Feld**? Dann bist du bei uns genau richtig.

Als **Team Lead Technical Support (m/w/d)** bist du verantwortlich für die Leitung unseres Teams von technischen Expert:innen, die unsere Kunden bei der technischen Einrichtung und Konfiguration unserer KI-basierten Buchhaltungsautomatisierung unterstützen. Dabei verantwortest du die Integration unserer Softwarelösungen mit unseren Partnern und sorgst für eine effiziente Bearbeitung unserer Kundenanfragen (2nd Level Support). Gemeinsam mit deinem Team bist du maßgeblich daran beteiligt, den Erfolg unserer Kunden mitzugestalten und auszubauen.

Deine Aufgaben:

- Leitung und Management eines Teams von Experten für technischen Support und Verantwortung für die effektive Integration unserer Softwarelösungen mit unseren Partnern (DATEV, BMD, RZL, etc.)
- Förderung eines positiven und kooperativen Teamumfelds, das eine offene Kommunikation und den Wissensaustausch unterstützt.
- Sicherstellung einer hohen Kundenzufriedenheit durch reibungslose technische Einrichtung sowie Konfiguration unserer Produkte für unsere Kunden.
- Fungieren als primäre Eskalationsstelle für komplexe Kundenprobleme.
- Schulung und Entwicklung unseres Technical Support Teams, um sicherzustellen, dass technische Probleme effektiv gelöst werden und erstklassiger Kundenservice angeboten wird.
- Identifizierung von Trends und Herausforderungen im Support-Bereich und Umsetzung von Maßnahmen zur kontinuierlichen Verbesserung unserer Support Services.
- Beratung von Fachabteilungen bezüglich des Einsatzes der Applikationen.

- Verfassung nachvollziehbarer Dokumentation für diverse Prozesse.
- Enge Zusammenarbeit mit unseren Betriebs-, Entwicklungs- und Data Science Teams.
- Teilnahme an / Durchführung von IT-Projekten und Schulungen rund um die Applikationen.

Das solltest du mitbringen:

- Erfahrung in der Leitung von Technischen Support oder vergleichbaren Teams
- Idealerweise Erfahrung im DATEV-, BMD- oder Rechnungswesen- Umfeld
- Stark ausgeprägte Problemlösungsfähigkeiten und Kundenorientierung
- Teamorientierte Persönlichkeit mit ausgeprägten Führungsqualitäten
- Technische Affinität sowie die Fähigkeit, komplexe technische Konzepte verständlich zu vermitteln
- Neugierde, Wissensdurst und keine Scheu, Systeme zu verändern und zu verbessern
- Bereitschaft, neue Projekte zu implementieren und neue Techniken sowie Werkzeuge zu erlernen
- Ausgezeichnete Kommunikationsfähigkeiten in Wort und Schrift – sowohl in Deutsch als auch in Englisch
- Freude an der Arbeit in einem hochdynamischen Umfeld eines Start- bzw. Scale-Ups

Was wir dir bieten:

- Aktive Mitgestaltung und spannende Einblicke in ein Deep Tech Scale-Up Unternehmen
- Vielseitiges Tätigkeitsfeld mit Raum für persönliche und berufliche Weiterentwicklung
- Zentrales Office in der Innenstadt
- Offene und ehrliche Unternehmenskultur (mehr Infos auf [kununu](#))
- Junges, dynamisches [Team](#) und flache Hierarchien
- Flexible Arbeitszeiten ohne Kernzeiten mit Homeoffice Möglichkeit
- Jahresticket für die Wiener Linien
- Das Mindestgehalt für diese Stelle beträgt **€55.000,-** jährlich auf Vollzeitbasis – eine Überzahlung ist je nach Qualifikation und Erfahrung möglich



Anna Müller

Talent Acquisition Specialist | jobs@finmatics.com

BEWERBUNG SENDEN