



## Ihre Zukunft beginnt hier: Herzlich willkommen!

DOKOM21, die regionale Telekommunikationsgesellschaft mit Sitz in Dortmund, bietet alle Telekommunikationsdienstleistungen aus einer Hand. Und das mit einem Service-Team vor Ort, immer in der Nähe des Kunden und mit Engagement für die Region.

Unser Portfolio umfasst neben Telefonanschlüssen, Internetzugängen, Voice-over-IP-Lösungen und Standortvernetzungen auch Kabel-TV und Mobilfunk. Für die Wohnungswirtschaft bieten wir alle Dienste rund um Breitbandkabelnetze an: von der Erstellung und Modernisierung bis zur Versorgung mit Multimediadiensten. Wir betreiben eigene Glasfaserkabelnetze in der Region; zudem versorgen wir Unternehmen in NRW mit maßgeschneiderter Infrastruktur und Lösungen im größten Rechenzentrum des Ruhrgebietes. Alle Infos finden Sie unter [www.dokom21.de](http://www.dokom21.de)

Für weiteres Wachstum sucht unser Team Sie als

## Mitarbeiter/in Call-Center Agent (m/w)

im Kundenservice für den technischen 1st-Level-Support

### Ihre Aufgaben

- ✓ Erster Ansprechpartner als telefonischer Kundenbetreuer im Störfall
- ✓ Entgegennahme und Bearbeitung von Störungen in den Bereichen Telefonie & Internet, Kabel-TV sowie Mobilfunk
- ✓ Dokumentation der Arbeitsergebnisse im vorgegebenen System
- ✓ Telefonische Kundenberatung und -betreuung
- ✓ Enge Zusammenarbeit mit Carriern und Dienstleistern

### Ihre Qualifikation

- ✓ Berufserfahrung im technischen Support
- ✓ Abgeschlossene Ausbildung zum Call-Center Agent

### Sie bringen mit

- ✓ Ausgeprägte kommunikative Fähigkeiten in Wort und Schrift
- ✓ Teamfähigkeit
- ✓ Flexibilität und Leistungsbereitschaft
- ✓ Fähigkeit zu selbständigem und eigenverantwortlichem Arbeiten
- ✓ Anwendungssichere EDV-Kenntnisse
- ✓ Kenntnisse im Umgang mit Microsoft Dynamics CRM von Vorteil

### Wir bieten Ihnen

- ✓ Eine abwechslungsreiche und verantwortungsvolle Tätigkeit
- ✓ Ein sicherer und moderner Arbeitsplatz am Standort Dortmund
- ✓ Ein motiviertes und offenes Team
- ✓ Flache Hierarchie und schnelle Entscheidungswege
- ✓ Vielfältige Sozialleistungen

### Unser Versprechen

Wichtigster Erfolgsfaktor sind unsere motivierten, qualifizierten und leistungsorientierten Mitarbeiter. Daher messen wir der zielgerichteten Aus-, Fort- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter eine hohe Bedeutung bei.



### Sie sind die passende Verstärkung für unser Team?

Dann richten Sie Ihre aussagekräftige Bewerbung mit Angabe Ihrer Gehaltsvorstellung und des frühestmöglichen Eintrittstermins bitte an [bewerbungen.kundenberatung@dokom21.de](mailto:bewerbungen.kundenberatung@dokom21.de)

Bewerber/innen mit anerkannter Schwerbehinderung werden bei gleicher Eignung bevorzugt berücksichtigt.

Ansprechpartner: Herr Oliver Möllenberg

DOKOM Gesellschaft für Telekommunikation mbH | Stockholmer Allee 24 | 44269 Dortmund