

Bibliotheken definieren sich neu. Sie wandeln sich zu attraktiven, nicht-kommerziellen Aufenthaltsräumen, werden breit aufgestellte Bildungspartner für ihre Kommunen und Orte des kreativen Schaffens, der digitalen Teilhabe und des offenen Dialogs. Als marktführender Komplettanbieter berät die ekz-Gruppe Bibliotheken und unterstützt ihre wichtige Arbeit mit zukunftsweisenden, anwendungsfreundlichen Produkten und Services. Wir bieten Medien, E-Books, Innenausstattung, Management- und Katalogsysteme, ausleihfertige Bearbeitung, Mediensicherungs- und Verbuchungstechnik, Beratung sowie Fortbildungen.

Die divibib GmbH, die zur ekz-Gruppe gehört, betreibt die Onleihe, Deutschlands größte E-Book-Plattform, die von über 3.000 Bibliotheken genutzt wird. Millionen von Bibliotheksnutzern können mit der Onleihe eBooks, eAudios, eVideos, ePapers, eMagazines und eMusic ganz legal über das Internet ausleihen.

Für unseren Standort in Reutlingen suchen wir ab sofort zunächst befristet einen

## **Sachbearbeiter Support (m/w/d)**

### **Ihre Aufgaben:**

Sie sind erste/-r Ansprechpartner/-in unserer Kunden bei allen technischen Fragen zur Onleihe. Ihre Aufgaben umfassen die telefonische Beratung zu den Onleihe, dem Medienshop und allen weiteren Dienstleistungen der divibib. Anfragen per Telefon, Ticketsystem oder E-Mail beantworten Sie kompetent und zeitnah, wobei Sie auch unter Stress stets souverän und freundlich bleiben. Komplexere Problemstellungen besprechen Sie mit unseren Fachabteilungen und bieten qualifizierte Lösungen an.

### **Ihr Profil:**

Sie haben eine abgeschlossene Ausbildung im bibliothekarischen oder kaufmännisch/technischen Bereich. Hohe Affinität zu Online-Medien, Internettechnologien und technisches Verständnis setzen wir voraus.

Sie arbeiten gerne mit Menschen; Ihr Kommunikationsstil ist offen und freundlich; Sie sind hilfsbereit, verbindlich und zuverlässig; Sie beherrschen die deutsche Sprache perfekt in Wort und Schrift und verfügen über gute Grundkenntnisse in Englisch. Erste Kenntnisse im Telefonsupport, Ticketsystemen und HTML sind von Vorteil. Sie können sich schnell in ein neues Team einfinden, besitzen eine sehr hohe Kunden- und Lösungsorientierung und eine selbstständige und strukturierte Arbeitsweise mit hoher Einsatzbereitschaft. Dabei stellen Sie sich gern immer wieder neuen Herausforderungen.

### **Ihre Perspektiven:**

Mit Ihrer Tätigkeit übernehmen Sie Verantwortung in einem spannenden und abwechslungsreichen Arbeitsumfeld als Mitglied eines jungen Teams mit flachen Hierarchien. Nach der selbstständigen Bearbeitung der Supportaufgaben ist eine Weiterentwicklung in Projekt- oder auch Vertriebsarbeiten möglich. In unserem marktführenden und expandierenden Unternehmen aus der digitalen Medienbranche erwarten Sie vielfältige Entwicklungsmöglichkeiten.

Fragen beantworten Ihnen vorab Karin Gerhardt, Leiterin Vertrieb, Telefon 07121 144-223, Karin.Gerhardt@ekz.de und Claudia Ries, Leiterin Personal, Telefon 07121 144-300, Claudia.Ries@ekz.de.

Wir freuen uns über Ihre aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen in elektronischer Form an [Bewerbung@ekz.de](mailto:Bewerbung@ekz.de).

Divibib GmbH

Bismarckstraße 3 72764 Reutlingen

<http://www.onleihe.net/>