



Die Iveco Group N.V. (MI: IVG) ist ein weltweit führendes Unternehmen der Automobilbranche, das in den Bereichen Nutz- und Spezialfahrzeuge, Antriebstechnologien und den damit verbundene Finanzdienstleistungen tätig ist. Jede der acht zum Unternehmen gehörende Marke ist in ihrem spezifischen Industriesektor eine treibende Kraft: IVECO, eine wegweisende Nutzfahrzeugmarke, die schwere, mittelschwere und leichte Nutzfahrzeuge entwickelt, herstellt und verkauft; FPT Industrial, ein weltweit führender Hersteller von fortschrittlichen Antriebstechnologien für Kunden in der Landwirtschaft, im Baugewerbe, in der Schifffahrt, in der Energieerzeugung und bei Nutzfahrzeugen; IVECO BUS und HEULIEZ, die Premium-, Nahverkehrs- und Reisebusmarken; Iveco Defence Vehicles für hochspezialisierte Verteidigungs- und Katastrophenschutzrüstungen; ASTRA, ein globaler Experte für schwere Steinbruch- und Baufahrzeuge; Magirus, eine branchenweit renommierte Marke für Feuerwehrfahrzeuge und Brandschutztechnik; und IVECO CAPITAL, der Finanzierungsarm der Iveco Group, der alle unterstützt. Die Iveco Group beschäftigt weltweit rund 34.000 Mitarbeiter und betreibt über 29 Produktionswerke sowie 31 Forschungs- und Entwicklungszentren. Weitere Informationen finden Sie auf der Website des Unternehmens: [www.ivecogroup.com](http://www.ivecogroup.com)

Wirtschaftswissenschaftler\*in o.ä.

## Spezialist (m/w/d) für stehende Fahrzeuge – Pannenhilfe und Kundenkommunikation

Standort: Ulm oder Unterschleißheim

Start: ab sofort

### Ihre Aufgaben:

- Enge Zusammenarbeit im Team mit den Spezialisten für Customer Care Management und Pannenhilfe (IANS - Iveco Assistance Non Stop) und

### Ihr Profil:

- Abgeschlossene technische oder kaufmännische Ausbildung mit

- notwendigen Fachabteilungen
- 2nd Level-Support IANS: Zentraler Ansprechpartner für das Kundencenter in Italien bei problematischen Pannenfällen; Aktives Eingreifen bei kritischen Werkstattaufenthalten
- Sicherstellung der IANS-Zielvorgaben unter Einhaltung vorgegebener Kennzahlen und Prozesse
- Lösung kritischer Fahrzeugstillstände in Zusammenarbeit mit Kundencenter, Servicepartner sowie anderen involvierten Abteilungen
- Telefonischer Bereitschaftsdienst 24/7 nach gültigen Vereinbarungen
- Ansprechpartner für technische Kundenanliegen
- Erarbeitung von Lösungen für Kundenanliegen in Zusammenarbeit mit allen relevanten Abteilungen in der Iveco Vertriebszentrale sowie im Händlernetz
- Telefon- und Schriftverkehr mit Kunden und Vertragspartnern
- Auswertungen aus bestehenden Systemen über Kennzahlen und Erarbeitung von Massnahmenplänen
- Unterstützung bei Auswertungen in Bezug auf z.Bsp. vorgegebene Bonussysteme
- Training Servicenetz in Bezug auf Pannenhilfsmanagement
- Prozessbeobachtung und Steuerung nach aktuell gültigen Handbüchern ggf. Prozessklärung und Dokumentation etwaiger Änderungen

- Zusatzqualifikation, z.B. zum staatl. gepr. Techniker oder Meister
- Technisches Verständnis, Flexibilität, Zielorientierung
- Hohe Kundenorientierung, stark ausgeprägtes Dienstleistungsbewusstsein und Einsatzbereitschaft
- Zuverlässigkeit und Durchsetzungsvermögen in Verbindung mit Selbstständigkeit und Eigenverantwortung; Gute Kommunikationsfähigkeiten in Wort und Schrift
- Gute Englischkenntnisse, Italienischkenntnisse von Vorteil
- IT-Kenntnisse (MS-Office)
- Bereitschaft zur Übernahme von telefonischem Bereitschaftsdienst, auch am Wochenende 24/7 in Zyklen

**Unsere Leistungen:** Angenehmes mittelständisches Klima im internationalen Konzern Tarifliche Vergütung mit Weihnachts- und Urlaubsgeld sowie 30 Tagen Urlaub im Jahr Geregelt, aber flexible Arbeitszeiten Ausgezeichnete Zukunftsaussichten durch internes Weiterbildungsprogramm und vielfältige Aufstiegsmöglichkeiten Geförderte Mobilitätsangebote (Job-Rad, Job-Ticket, Mitarbeiter-Leasing für PKWs) Verschiedenste Maßnahmen zur Unterstützung der Work-Life-Balance (Sabbatical, Remote Working, Werkserholung uvm.) Zahlreiche Rabatte & Vergünstigungen über Corporate Benefits u.ä. Attraktive Betriebliche Altersvorsorgemodelle ...sowie zinsfreie Baudarlehen, Bildungsurlaub und vieles mehr

Startklar für neue Wege?

Jetzt bewerben



**IVECO Magirus AG Vertriebszentrale** – Thomas Hümmer – Personalleiter Vertrieb  
 Nicolaus-Otto-Str. 27 – 89079 Ulm – Telefon 08931771304  
<http://karriere.iveco.de>

I V E C O  
 G R O U P

