

## Team Leader Technical Support (m/w/d)

ab sofort · Vollzeit 40h/Woche · Ottobrunn bei München/teilweise remote



## Team Leader Technical Support (m/w/d)

ab sofort · Vollzeit 40h/Woche · Ottobrunn bei München/teilweise remote

**Die Porsche eBike Performance GmbH entwickelt und produziert am Firmenstandort in Ottobrunn bei München wegweisende Antriebssysteme unter zwei Marken: kompakte Leichtgewichte von FAZUA für agile E-Bikes, die ein außergewöhnlich natürliches Fahrgefühl schaffen, sowie zukünftig auch besonders leistungsfähige Antriebssysteme unter dem Markennamen Porsche. FAZUA ist eine junge, ambitionierte Marke, die 2017 die Fahrradindustrie mit einem komplett neuen, innovativen Antriebssystem für leichte, agile (und gutaussehende) E-Bikes auf den Kopf stellte. Seit Juli 2022 sind wir Teil der Porsche eBike Performance GmbH. Unser diverses, offenes, progressives (und spaßiges) Team freut sich auf neue inspirierende Talente, die mit uns die Zukunft der E-Bike Technologie prägen und eine neue Fahrradkultur etablieren wollen.**

### **DEINE AUFGABEN**

- Du bist als Leitung des technischen Support Teams für das operative Tagesgeschäft verantwortlich, leitest und entwickelst ein internationales Team mit mehr als 20 Mitarbeitenden weiter, die für die Bearbeitung der Kundenanfragen zuständig sind
- Du bist Teil des Retail & Service Teams und berichtest an den Head of Retail & Service
- Du transportierst in deiner Rolle unseren Premium Anspruch über unseren Kundendienst bestehend aus Hotline- und Werkstattpersonal an Fahrradhersteller, Händler und Endverbraucher, um über diesen Kanal eine hohe Kundenzufriedenheit zu erreichen
- Du entwickelst die internen Servicestrukturen für unsere Antriebssysteme im Einklang mit den Marktbedürfnissen
- Du optimierst Prozesse und Tools rund um die Service Abwicklung

- Du stellst den Kommunikationsfluss zwischen Produktmanagement und technischem Support sicher und verantwortest das Wissensmanagement
- Du monitorst und reportest KPIs zur Teamführung und stellst Kennzahlen für die Qualitätsabteilung bereit
- Du arbeitest mit anderen Abteilungen zusammen, wie z.B. Produktmanagement, Field Support, Sales, Marketing und Plant Engineering
- Du verantwortest die Forecasts und gewährleistest die Servicefähigkeit

## **DEIN PROFIL**

- Du hast ein tiefgreifendes Verständnis von Kundenservice-Abläufen in einem technischen Umfeld und verfügst über fundiertes Fachwissen in relevanten Systemen und Applikationen
- Du bist ein Kommunikationsprofi auf unterschiedlichen Ebenen mit sehr guten Deutsch- und Englischkenntnissen
- Du hast ein grundlegendes technisches Verständnis
- Du denkst kundenorientiert und bist ein Teamplayer
- Du arbeitest strukturiert und hast Erfahrung mit der Analyse und Verbesserung von KPIs
- Du hast gute Kenntnisse in Microsoft Excel und ERP-Systemen

## **DEINE BENEFITS**

- Wir sind ein diverses und internationales Team an kreativen Köpfen, leidenschaftlichen Bikern und progressiven Denkern
- Deine Ideen werden bei uns schnell umgesetzt: Bringe deine Gedanken ein, hinterfrage den Status Quo und lasse deine Vorstellungen bald Realität werden
- Du kannst auch von Zuhause arbeiten – und das mit Top Hardware. Aber an unserem Firmensitz in Ottobrunn vor den Toren Münchens findest du ebenfalls feine Räumlichkeiten, eine riesige Terrasse – und natürlich die besten KollegInnen

# Porsche **eBike** Performance

- Mit unserer Lage im grandiosen bayerischen Voralpenland haben wir Traum-Radtouren direkt vor der Haustür. Du hast die Möglichkeit, dein Wunsch-Bike bei JobRad zu leasen oder dir einfach eins von unseren Test-Rädern zu schnappen, wenn sie verfügbar sind
- Wir geben unser Bestes, Nachhaltigkeit zu leben – und nicht nur darüber zu sprechen
- Wir fördern Fortbildung und unterstützen die Ambitionen unseres Teams in allen Bereichen
- Wir glauben an deine Erholung und unsere Agilität. Deshalb bieten wir 30 Urlaubstage, damit du auftanken und neue Inspiration aufsaugen kannst

**Möchtest du Teil des Porsche eBike Performance Teams werden? Sende uns deine vollständigen Bewerbungsunterlagen mit Angabe deiner Gehaltsvorstellung und Verfügbarkeit an [jobs@porsche-ep.com](mailto:jobs@porsche-ep.com).**

Deine Ansprechpartnerin: **Kristina van den Brink**  
Phone: **+49 (0) 89 540 462 112**