

PAGATEQ

Operations / Service Manager (m/w/d)

Bonn

Über den Bereich

Pagateq … das ist die VÖB-ZVD Processing GmbH, eine Tochter der Deutsche Bank AG. Seit 30 Jahren widmen wir unsere Energie und Leidenschaft der Schaffung effizienter Bezahlprozesse.

Wir sind das innovative Kompetenzcenter für den karten- und internetbasierten Zahlungsverkehr. Als Zahlungsinstitut im Deutsche Bank-Konzern sind wir mit etwa 100 Mitarbeitern auf der Basis einer hochmodernen Infrastruktur für ca. 10 Millionen Bankkarten und jährlich über eine Milliarde karten- und internetbasierte Transaktionen verantwortlich.

Wir von Pagateq sind überzeugt, dass wir als Gemeinschaft mehr erreichen können. Wir schätzen den offenen Austausch auch über "Team-Grenzen" hinweg. Dabei sind breites Denken und unkonventionelle Ideen ausdrücklich willkommen.

Lerne uns kennen und werde Teil unseres Teams!

Über diese Position

Ein stabiler und kundenorientierter operativer Betrieb ist entscheidend für die Qualität und Verfügbarkeit unserer Zahlungsverkehrslösungen.

Wir suchen eine serviceorientierte und zuverlässige Persönlichkeit, die operative Abläufe im Zahlungsverkehr steuert, Kundenanliegen strukturiert bearbeitet und die Zusammenarbeit mit den Support-Einheiten koordiniert.

Deine Aufgaben

- Einrichtung und Betreuung von Kunden sowie Erbringung des laufenden operativen Kundenservices
- Überwachung von Transaktionen und Durchführung der vorgesehenen operativen Kontrollen
- Bearbeitung und Nachverfolgung von Incidents, Serviceanfragen und Tickets
- Koordination des 2nd- und 3rd-Level-Supports sowie Sicherstellung einer strukturierten Eskalation
- Überwachung der Servicequalität und Unterstützung bei der kontinuierlichen Verbesserung operativer Abläufe
- Dokumentation von Vorgängen, Kontrollen und Bearbeitungsständen

Deine Fähigkeiten und Erfahrungen

- Abgeschlossene kaufmännische oder IT-bezogene Ausbildung bzw. ein entsprechendes Studium oder eine vergleichbare Qualifikation
- Erfahrung im Operations- oder Service Management, idealerweise im Zahlungsverkehr oder im Finanzdienstleistungsumfeld
- Kenntnisse in der Bearbeitung von Serviceanfragen, Incidents und Tickets sowie in der Koordination von Support-Prozessen
- Ein Verständnis für Transaktionsprozesse und operative Kontrollen im Zahlungsverkehr ist von Vorteil
- Hohe Serviceorientierung, Verantwortungsbewusstsein und eine strukturierte, sorgfältige Arbeitsweise
- Gutes Verständnis für operative und technische Zusammenhänge sowie sehr gute Deutsch- und gute Englischkenntnisse in Wort und Schrift
- Bereitschaft zur Teilnahme an unserem Schichtsystem (2-Schichtsystem innerhalb unserer Servicezeiten Mo. – Fr. von 8:00 bis 17:00 Uhr

Deine Vorteile

- Vielschichtige Optionen für Ihre fachliche Fortbildung und persönliche Weiterentwicklung
- Vertrauensarbeitszeit – damit Beruf, Familie und Privatleben immer bestens in Balance sind
- Mobile-Work-Angebote sowie volle Kostenübernahme für das Deutschlandticket
- Innerbetriebliche Vorsorgemaßnahmen zu Gesundheit und Fitness
- Auftanken mit gesunder, leckerer Verpflegung in der Kantine
- Attraktive Mitarbeiterkonditionen für das Portfolio der Deutsche Bank AG

Wir freuen uns auf Deine aussagekräftige Bewerbung. Schicke diese gleich an karriere@pagateq.com.

Kontakt

Du hast weitere Fragen zu dieser Stelle? Dann kontaktiere uns direkt:
karriere@pagateq.com

Wir setzen auf vielfältige Teams. Wir freuen uns auf die Bewerbung von Talenten unabhängig von kulturellem Hintergrund, Nationalität, ethnischer Zugehörigkeit, Geschlecht, sexueller Orientierung, körperlichen Fähigkeiten, Religion und Generation.