

Für unseren Hauptsitz in Tübingen
suchen wir ab sofort einen

Global Service & Support Manager (m/w)



GMG ist mit über 100 Mitarbeitern und eigenen Niederlassungen in den USA, England, Frankreich, Japan und China der führende Anbieter für Highend-Farbmanagement- und Prooflösungen. Bei Druckerzeugnissen wie Anzeigen, Publikationen oder Verpackungen wird mit Software von GMG jede Farbe exakt wie gewünscht wiedergegeben.

Ihre Aufgaben:

- Fachliche und disziplinarische Führung und professionelle Weiterbildung der Service & Support Teams im Headquarter
- Gesamtsteuerung, Abstimmung und strategische Weiterentwicklung der globalen Service & Support Aktivitäten
- Fokussierte Kundenausrichtung der Aktivitäten
- Cross-funktionaler Blick und enge strategische Zusammenarbeit mit Produktmanagement, Vertrieb und Entwicklung
- Analyse, Auswertung und kontinuierliche Optimierung der 1st und 2nd level support Prozesse (response time, problem solving time, etc.) und Konzeptualisierung eines Premium Supports
- Sicherstellung einer modernen Support Experience (Email, Telefon, Web, Troubleshooting, Self Help, Chat), eingebettet in einer globalen Supportstruktur („follow the sun“ Konzept)
- Etablierung eines globalen Service- und Supportmodells unter Einbindung von internen und externen Partnern
- Anpassung an die Bedürfnisse von neuen Kunden- und Produktstrukturen

Ihr Profil:

- Fundierte Berufserfahrung in einer vergleichbaren Position
- Erfahrung in der globalen Orchestrierung von Service- und Supportprozessen
- Erfolgreich abgeschlossenes Studium der Informatik, der Ingenieurwissenschaften oder ein vergleichbares Studium
- Kommunikationsstärke und Führungskompetenz
- Deutsch auf Muttersprachenniveau, Englisch verhandlungssicher in Wort und Schrift. Weitere Sprachen von Vorteil

Wir bieten:

- Eine großartige Arbeitsatmosphäre in einem internationalen Team
- Flache Hierarchien und kurze Entscheidungswege
- Eigenverantwortliches Arbeiten sowie die Möglichkeit, eigene Ideen einzubringen und die Zukunft von GMG entscheidend mitzugestalten
- Attraktives Vergütungspaket

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Dann freuen wir uns auf Ihre digitale Bewerbung unter Angabe Ihrer Gehaltsvorstellung und des frühestmöglichen Eintrittstermins an recruitme@gmgcolor.com



GMG GmbH & Co. KG

Mömpelgarder Weg 10, 72072 Tübingen
T: +49 (0) 7071 93874-0, www.gmgcolor.com