



Make every detail count

SOPAT ist Spezialist in der Analyse partikulärer Systeme und Vorreiter neuartiger Technologien im Bereich der Prozessmesstechnik. Unser Leistungsangebot umfasst die Entwicklung spezifischer Messsonden, deren Installation und Inbetriebnahme im Prozess, sowie die softwarebasierte, quantitative Bildauswertung.

Zur Unterstützung suchen wir ab sofort eine(n):

## Head of Customer Service & Technical Support (m/w/d)

### Deine Aufgaben

Damit unsere Kunden nicht nur leistungsfähige Produkte erhalten, sondern sich auch jederzeit zuverlässig unterstützt fühlen, suchst du als Leitung unseres Bereichs Service & Support nach der optimalen Customer Experience.

In dieser Rolle verantwortest du die Weiterentwicklung unseres technischen Supports, unserer Serviceprozesse und des Wissensmanagements – mit dem klaren Ziel, Kundenzufriedenheit, Effizienz und Skalierbarkeit nachhaltig zu verbessern. Deine Kernaufgaben sind:

- fachliche und personelle Leitung sowie die Weiterentwicklung des Service- & Support-Teams (inkl. des Bereiches Bildanalyse)
- Steuerung und Organisation des technischen Supports und Sicherstellung schneller, strukturierter Bearbeitung von Kundenanfragen inklusive Kapazitätsplanung
- Weiterentwicklung effizienter Supportprozesse im Helpdesk, des Wissensmanagements und der Service-Standards
- Verantwortung für technische Serviceleistungen sowie für unsere Demo- und Mietsysteme
- Enge Zusammenarbeit mit Entwicklung, Vertrieb und Produktion zur nachhaltigen Fehlerbehebung und Produktverbesserung; Unterstützung bei Schulungen, Produkteinführungen und Beta-Testings

### Dein Profil

- Mehrjährige Erfahrung im technischen Service, Support oder Customer Success in einem technologieorientierten Umfeld
- Erste Führungserfahrung (ca. 1-3 Jahre) und idealerweise im Aufbau oder der Strukturierung von Serviceorganisationen
- Stark ausgeprägte Kundenorientierung, Empathie und eine pragmatische „Hands-on“- Mentalität
- Strukturierte, lösungsorientierte und pragmatische Arbeitsweise gepaart mit einem tiefen technischen Verständnis für komplexe Produkte oder industrielle Systeme
- Erfahrung mit Helpdesk-, Ticket- oder Wissensmanagementsystemen von Vorteil
- Fließende Kommunikationsfähigkeiten in deutscher und englischer Sprache (in Wort und Schrift)

### Unser Angebot

- Ein leistungsgerechtes Gehaltspaket mit einem Orientierungswert von ca. 72.000 € brutto/Jahr (individuelle Ausgestaltung nach Qualifikation) plus eine variable Komponente
- Eine ausgewogene Life-Work-Balance durch flexible Arbeitszeiten und die Möglichkeit zu mobilem Arbeiten (Homeoffice) nach Absprache
- Arbeitgeberunterstützung bei der betrieblichen Altersvorsorge (bAV)
- Ein hoher Grad an Mitsprache bei Entscheidungsprozessen, flache Hierarchien und ein echtes, wertschätzendes Miteinander

Interesse? Dann freuen wir uns auf Deine Bewerbung unter Angabe Deiner Verfügbarkeit an

[karriere@sopat.de!](mailto:karriere@sopat.de)