

We need you.



Über den Job

Als **Junior Zendesk & Automation Specialist (w/m/d)** unterstützt du den Betrieb, die Weiterentwicklung und an der Automatisierung von Prozessen mit Hilfe unserer Zendesk-Instanz. Du arbeitest im Content Quality & Support an der Schnittstelle zu internen Nutzer:innen, Engineering/Tech, Customer Success und an den Prozessen zu unserer Hiring Extension. Dein Ziel sind effiziente, skalierbare und nutzerfreundliche Abläufe.

Details zur Position:

Die Rolle kann sowohl in Teilzeit als auch in Vollzeit ausgeübt werden. Details zum individuellen Arbeitszeitmodell besprechen wir gerne im persönlichen Gespräch.

Das Jahresbruttogehalt für diese Position liegt, abhängig von Qualifikation und Erfahrung, zwischen 34.000 € und 38.000 € (Vollzeitbasis).

Deine Aufgaben

- Unterstützung beim Betrieb und der Weiterentwicklung von Zendesk sowie Bearbeitung von First- und Second-Level-Anfragen.
- Analyse und Optimierung von Ticketprozessen, Routinglogiken und Automatisierungen sowie Pflege von Makros, Triggern, Ansichten, Ticketformularen, Webhooks und Antwortprozessen.
- Analyse unerwarteter Ticketverläufe anhand von Event Log, Audit Log, Triggern, Automatisierungen, Apps, Webhooks und APIs.
- Pflege von Help-Center-Themes, Ticketformularen sowie HTML-, CSS-, JavaScript- und Liquid-Anpassungen.
- Betreuung und Weiterentwicklung von Zendesk-Integrationen, APIs, OAuth-Clients, Power-Automate-Flows und angebundenen Systemen.
- Mitarbeit an teamübergreifenden Automatisierungen mit Content Quality & Support, Customer Success, Engineering und Tech sowie für das Produkt „Hiring Extension“.
- Erstellung von Reports, Dashboards und Datenauswertungen sowie Durchführung von Tests, kontrollierten Rollouts und Dokumentation in Jira und Confluence.

- Nutzung und Weiterentwicklung KI-gestützter Funktionen und Automatisierungslösungen für Chat, Self-Service und automatisierte Support-Prozesse.

Das bringst du mit

- Technische Affinität und Interesse an Prozessautomatisierung, Support-Systemen, KI-Tools und digitalen Workflows; erste Erfahrung mit Zendesk oder vergleichbaren Ticket-Systemen ist von Vorteil.
- Grundverständnis für Ticket-Systeme, Workflows, Routing, Trigger, Makros und Automatisierungen. Erste Kenntnisse in generative und agentic AI, Power Automate, APIs, Webhooks, OAuth, technischen Integrationen oder Reporting-Tools wie Tableau sind ein Plus.
- Strukturierte, analytische, lösungsorientierte und eigenständige Arbeitsweise sowie sorgfältiger Umgang mit produktiven Systemen und sensiblen Daten.
- Fähigkeit, die Perspektive unterschiedlicher Stakeholder: innen einzunehmen und deren Anforderungen zu strukturieren und in technische oder prozessuale Lösungen zu übersetzen.
- Gute Kommunikationsfähigkeit und die Fähigkeit, technische Zusammenhänge verständlich zu erklären
- Bereitschaft, dich selbstständig in neue Themen und Tools einzuarbeiten, relevante Informationen zu recherchieren und Prozesse kontinuierlich zu verbessern.
- Gute Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift.

Deine Benefits

- 6 Wochen Urlaub
- Bis zu 12 Wochen Workation
- Bürohunde erlaubt
- Mobile Endgeräte auch zur privaten Nutzung
- Sommer- und Weihnachtsparty
- Drinks, Food & Goodies
- Option auf Remote-Arbeit
- Vertrauensarbeitszeit
- Restaurantgutscheine und Mitarbeiterrabatte

Deine Ansprechperson

Du hast noch Fragen?
Dann melde dich gerne bei
uns.
Christina

Apply

Christina Ye-Gruenner
Recruiting Manager
[christina.ye-
gruenner@kununu.com](mailto:christina.ye-gruenner@kununu.com)