

Stellenangebot vom 09.04.2024

## Customer Support Representative\* Deutsch

Fachrichtung: Community Management /  
Customer Service /  
Support  
Art der Beschäftigung: Vollzeit  
Eintrittsdatum: ab sofort  
PLZ / Ort:  
Land: Deutschland

---

### Firmendaten

Firma: **Gameforge AG**  
Straße & Hausnummer: Albert-Nestler-Straße 8  
PLZ / Ort: 76131 Karlsruhe



---

### Ansprechpartner

Name: Sabrina Schwall  
Position: HR Manager  
Straße & Hausnummer: Albert-Nestler-Straße 8  
PLZ / Ort: 76131 Karlsruhe

---

### Job-Beschreibung

#### **Karlsruhe | Hybrid | Vollzeit | ab sofort**

Wir sind einer der führenden Publisher von Free-to-Play-Onlinegames mit Sitz in Karlsruhe.

Als Team aus Gamern betreuen und überwachen wir die meisten unserer MMO Spiele, wie Metin2 und AION unterstützen Spieler und geben deren Feedback an unsere internen Spielerteams weiter.

Als erfahrener Customer Support Representative\* unterstützt du unsere Spieler bei allen spielebezogenen Problemen, von verlorenen Items bis hin zur technischen Fehlerbehebung. Zudem bist du für die Überwachung unserer Spiele verantwortlich und stellst sicher, dass alle fair miteinander spielen.

Games-Career.com ist ein Angebot von:



Quinke Networks GmbH  
Bei den Mühlen 70  
D-20457 Hamburg

**Bitte reiche deine Bewerbung auf Englisch ein.**

## **Deine Mission**

- Du bearbeitest Spielieranfragen in unserem internen Supportsystem
- Du überwachst unsere Spielwelten und analysierst verdächtiges Verhalten
- Du analysierst Nutzerdaten und stellst sicher, dass unsere Spieler die bestmögliche Erfahrung in unseren Spielen haben
- Du hilfst uns aktiv unsere internen Prozesse zu gestalten und neue Lösungsansätze für Probleme zu formulieren
- Du dokumentierst Bug-Meldungen und leitest diese an die entsprechenden Abteilungen weiter
- Du stehst über den Livesupport im direkten Kontakt mit unseren Kunden

## **Dein Skillset**

- Du hast Erfahrung im Umgang mit Kunden, idealerweise im Bereich Online Games
- Du verfügst über deutsche Sprachkenntnisse auf muttersprachlichem Niveau (C2) in Wort und Schrift und besitzt hervorragende schriftliche Kommunikationsfähigkeiten
- Du hast starke analytische Fähigkeiten, die es dir erlauben, Auffälligkeiten und Muster zu erkennen
- Du kannst auch mit umfangreiche Datenmengen in Excel oder Datenbanken umgehen und diese analysieren
- Du brennst für Online Games und weißt, wie Gamer ticken
- Du teilst gerne Informationen mit anderen und es fällt dir leicht diese auch detailliert zu erklären
- Du weißt mit komplexeren Aufgaben umzugehen und lässt dich dabei nicht aus der Ruhe bringen

## **Deine Gameforge-Welt**

- Ein internationales Unternehmen erwartet dich! Englisch ist unsere Unternehmenssprache, denn Mitarbeiter aus über 35 Nationen sind Teil unseres Teams
- Wir arbeiten hybrid! Du vereinbarst mit deiner Führungskraft und deinem Team, in welchem Umfang du im Büro oder von Zuhause arbeitest
- Bei uns werden Kollegen zu Freunden! Durch unsere offene Willkommens- und Unternehmenskultur sowie regelmäßigen Teamevents
- Wir schenken dir vollstes Vertrauen! Durch viele Freiheiten, wie die flexible Einteilung deiner Arbeitszeit und eigenverantwortlichem Arbeiten

## **Über Gameforge**

Gameforge wurde 2003 gegründet und ist ein führender westlicher Publisher und Betreiber

Games-Career.com ist ein Angebot von:

von beliebten Massively Multiplayer Online (MMO) und Browser-basierten Spielen. Gameforge baut hochaktive und dauerhafte globale Communitys auf, indem es die Spieler durch qualitativ hochwertige LiveOps, die Bereitstellung lokalisierter Inhalte, engagiertes Community-Management und die regelmäßige Bereitstellung sinnvoller Updates unterstützt.

Gameorges vielfältiges Portfolio erfolgreicher Spielmarken bietet unterschiedliche Welten mit fesselnden Erlebnissen für Spieler aus allen Gesellschaftsschichten: die MMORPG-Kerntitel AION Classic, Runes of Magic und Metin2, die beliebten Anime-MMOs Elsword und NosTale, strategiefokussierte Browsergames wie OGame und Ikariam sowie Indie-Titel wie Trigon: Space Story und Tiny Thor.

Weitere Informationen sind zu finden unter <http://corporate.gameforge.com/>

\*Geschlecht egal, wir suchen Menschen mit Drive und Talent.

Games-Career.com ist ein Angebot von:



Quinke Networks GmbH  
Bei den Mühlen 70  
D-20457 Hamburg