

# Customer Solution Manager (m/w/d) – SaaS

“Hier zählt nicht das nächste Ticket – sondern reibungslose Abläufe beim Kunden.”

 **Wiesloch oder Ravensburg**  
(mobiles Arbeiten teils möglich)



**Teilzeit 50–100 %**



**Start: zum frühestmöglichen Zeitpunkt**

## Warum diese Stelle wichtig ist

Unsere Software sorgt u. a. dafür, dass Leistungen im Rettungsdienst und im Hausnotruf korrekt abgerechnet werden und Abläufe nicht ins Stocken geraten. Damit das beim Kunden wirklich funktioniert, braucht es aber jemanden, der die Prozesse versteht, sie sauber einrichtet und schnell zur Stelle ist, wenn etwas hakt – genau das ist deine Rolle.

## Über die digitalgedacht

Die digitalgedacht GmbH entwickelt spezialisierte Softwarelösungen, die komplexe Prozesse vereinfachen und automatisieren – mit messbar besserer Qualität: weniger manuelle Arbeit, weniger Fehler und klarere, nachvollziehbare Abläufe. Statt schneller Workarounds liefern wir fachlich fundierte, pragmatische Lösungen – immer auf Augenhöhe, intern wie mit unseren Kunden.

Qualität steht bei uns vor Wachstum.

Zu unseren Kunden zählen Hilfsorganisationen wie das DRK, die Johanniter (JUH) und der ASB.

## Deine Aufgaben

Du begleitest deine Kunden über den gesamten Lebenszyklus hinweg – vom Onboarding über den laufenden Betrieb bis zur Weiterentwicklung. Dabei verbindest du fachliche Analyse, Konfiguration, Qualitätssicherung und die enge Zusammenarbeit mit Entwicklung und Kunden.

- Einführung neuer Kunden inkl. Setup und Schulung
- Analyse bestehender Kundenprozesse (Ist vs. Soll, Abweichungen vom Standard)
- Ableitung und Umsetzung fachlich sinnvoller Lösungen gemeinsam mit dem Team
- Konfiguration der Software (inkl. Odoo-basierter Komponenten)
- Betreuung der Kunden nach dem Go-Live als zentrale Ansprechperson
- Erstellung von HowTos, Best Practices und verständlicher Dokumentation
- Analyse und Lösung komplexer Supportfälle (z. B. Datenflüsse, Abrechnungen, Schnittstellen)

### **Qualitätssicherung als fester Bestandteil deiner Rolle**

Du prüfst neue Releases fachlich und funktional, testest reale Anwendungsszenarien, vergleichst Anforderungen mit der Umsetzung und arbeitest eng mit der Entwicklung an der kontinuierlichen Verbesserung unserer Lösung.

### **Zusammenarbeit**

Du arbeitest eng mit der Entwicklung zusammen – direkt, pragmatisch und auf Augenhöhe. Gemeinsam analysiert ihr komplexe fachliche Fragestellungen und entwickelt Lösungen ohne klassische Support-Hierarchien.

### **Einarbeitung & Entwicklung**

Du wirst praxisnah in echten Kundenprojekten eingearbeitet – teilweise auch direkt vor Ort. Schritt für Schritt übernimmst du mehr Verantwortung und entwickelst dich zum eigenständigen fachlichen Ansprechpartner für komplexe Kundenprozesse und Produktentscheidungen.

## Das bringst du mit

- Erfahrung im Softwareumfeld, z. B. im Support, Consulting oder in der Projektarbeit
- Sehr gute kommunikative Fähigkeiten und Freude am Austausch mit Kunden und Team
- Analytisches, strukturiertes Vorgehen und Interesse daran, Prozesse wirklich zu verstehen
- Neugier auf Software, Daten und komplexe Abläufe
- Lernbereitschaft, Teamgeist und ein respektvoller Umgang miteinander
- Sehr gute Deutschkenntnisse
- Wichtig ist nicht, was du schon perfekt kannst – sondern was du mitbringst und lernen willst.
- Odoo-Kenntnisse und Branchenwissen (z. B. Rettungsdienst oder Hausnotruf) sind nicht erforderlich. Das entwickeln wir gemeinsam im Alltag mit Kunden und Projekten.

## Das bieten wir

- Transparente Gehaltsstruktur mit klaren Entwicklungsstufen und nachvollziehbarer Entwicklung von Verantwortung und Kompetenz
- Vorwiegend vor Ort in unseren Büros in Wiesloch oder Ravensburg; mobiles Arbeiten ist nach Absprache teilweise möglich
- Flexible Arbeitszeit mit Stundenkonto und Freizeitausgleich – Teilzeit (50–100 %) ist möglich
- Weiterbildungsbudget für Konferenzen, Kurse und Zertifizierungen
- Erfolgsprämie, gekoppelt an den Unternehmenserfolg
- Ein Katalog mit vielfältigen Neben- und Zusatzleistungen
- Unsere Leitlinien: Qualität vor Wachstum · Fachlichkeit vor Buzzwords · pragmatische Lösungen vor Perfektionismus · ehrlicher und respektvoller Umgang · Zusammenarbeit auf Augenhöhe · Neugier als Haltung