

### LEITUNG SERVICE / TECHNICAL CUSTOMER SUPPORT (M/W/D)

ROTAX BIKE TECHNOLOGY ist das neue Powerhouse der E-Bike-Industrie. Mit den Marken Pinion und FIT unter einem Dach schaffen wir ein E-Drive Öko-System, basierend auf Innovation, Qualität und Best in Class-Produkten. So gestalten wir mit unseren Partnern eine nachhaltige und flexible Mobilität für die Zukunft. Mission ON.E – gemeinsam sind wir stärker.

#### WILLST DU DIESE MISSION ON.E MIT GESTALTEN?

##### AUFGABEN, DIE DICH BEGEISTERN ...

- Fachliche & Disziplinarische Führung unseres technischen Kundendienstes / Customer Service bei Pinion und RBT.
- Verantwortung für den 1st & 2nd Level-Support, die technische Dokumentation, das Training unserer OEs und Händler und die Fehlerdiagnose. Dies umfasst auch die operative Steuerung auf Benchmark-Niveau, sowie die strategische Weiterentwicklung mit klaren Prozessen, eindeutigen Verantwortlichkeiten und modernsten Tools (Ticket- und, Schulungssysteme, Wissens-Datenbank, Ki-Tools, ...)
- Eskalations- und Entscheidungsmanagement über komplexe Gewährleistungsfälle, technische Lösungen und Koordination mit dem 3rd Level Support.
- Ausbau und Pflege einer Wissensdatenbank für eBike-Diagnose, Fehlerbilder und Symptomerfassung.
- Systematische Analyse von Fehlerbildern am eBike-Antriebssystem (eSystem) mit Schnittstelle zu den Bereichen Quality und R&D mit dem gemeinsamen Ziel der Produktoptimierung.
- Analyse des Fachhandelsmarktes hinsichtlich dem Produkt-Know-How zu unseren eBike-Antriebssystemen sowie Erkennen von fehlendem Wissen und Potenzialen zur Konzeption von Schulungsinhalten zur Fehlerdiagnose und Reparatur.

##### DEIN PROFIL, BEGEISTERT UNS...

- Mehrjährige Berufs- und Führungserfahrung im Bereich Technischer Support / Service für komplexe Consumer Produkte, idealerweise aus der eBike-, Automotive- oder Elektronik-Branche.
- Tiefgehendes Verständnis für eSystem-Architekturen (Motoren, Akkus, Sensorik, Konnektivität) sowie Erfahrung mit Diagnose-Software, mit Over-the-Air-Updates (OTA) und App-basierten Updates.
- Sicherer Umgang mit modernen Ticket-Systemen (z.B. ServiceNow, Freshdesk) und Remote-Support-Tools.
- Kenntnisse hinsichtlich Batterieverordnung, Gewährleistungsrecht und Produkthaftung im internationalen Kontext.
- Ausgeprägte Leidenschaft für datengetriebene Fehleranalysen sowie Hands-on-Mentalität mit dem Ziel der Prozessoptimierung.
- Souveräne Führungskompetenzen gepaart mit einer empathischen, motivierenden Kommunikationsweise.
- Verhandlungssichere Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift (im internationalen Austausch).

##### EIN UMFELD, DAS BEGEISTERT ...

- Langfristige Perspektiven in einem dynamisch wachsenden Unternehmen in einer Zukunftsbranche.
- Spannende und herausfordernde Aufgaben mit Gestaltungsmöglichkeiten und Eigenverantwortung.
- Wertschätzende Unternehmenskultur mit einem kollegialen Arbeitsumfeld und viel Bike-Begeisterung.
- Freiräume für kreatives Arbeiten und Teamaktivitäten.
- Individuelle Teilzeitmodelle.

##### WILLKOMMEN IM MISSION ON.E-TEAM ...

Wir freuen uns über Deine Begeisterung für die Position sowie Deine Bewerbung per E-Mail an: [karriere@pinion.eu](mailto:karriere@pinion.eu)  
Du hast fachliche Fragen oder Fragen zum Bewerbungsprozess? Dann nehme gerne mit uns Kontakt auf.