

Customer Support Specialist Regulatorik (e-Health) (m/w/x)

LATIDO hat in den letzten Jahren ein starkes Fundament aufgebaut und entwickelt sich zu einer führenden digitalen Plattform für Ärzt:innen und ihre Patient:innen in Österreich. Mit über 3.100 Ärzt:innen, die täglich mit LATIDO arbeiten, sind wir Marktführer im Bereich Praxissoftware für Wahlärzt:innen in Österreich.

Unsere Software muss höchsten Anforderungen an Zuverlässigkeit, Sicherheit und regulatorische Konformität entsprechen. Für unsere Kund:innen ist stabiler, kompetenter und schneller Support ein zentrales Qualitätsmerkmal.

Zur Verstärkung unseres Teams suchen wir eine:n Customer Support Specialist Regulatorik, der/die eigenverantwortlich Support-Fälle betreut, strukturiert löst und als wichtige Schnittstelle zu Product, Tech und Customer Success agiert.

Deine Aufgaben

- **Telefonischer Support:** Unterstützung bestehender Kund:innen bei akuten Fragestellungen
- **Schriftlicher Support:** Beantwortung von Fragen unserer Kund:innen
- **Beratung:** Unterstützung zur optimalen Nutzung unserer Software
- **Fehleranalyse:** Analyse, Eingrenzung und Dokumentation von Fehlerbildern, Reproduktionsschritten und Sonderfällen
- **Feedback:** Strukturierung von Kundenfeedback und Abstimmung mit dem Entwicklerteam
- **Regulatorischer Support:** Kompetente Beantwortung von Kund:innen-Fragen zu regulatorischen Themen wie ELGA, e-card, Kassenabrechnung und eKOS – als erste Anlaufstelle im Support-Team
- **Team- und Schnittstellenarbeit:** Austausch mit Customer Success, Product und Tech, um eine durchgängige User Experience sicherzustellen

Dein Profil

- **Teamplayer:in:** Du bist ein:e Teamplayer:in mit besonderem Kommunikationstalent.
- **Erklärungsstark:** Du kannst komplexe Sachverhalte verständlich erklären.
- **IT-affin:** Du bist IT-affin und hast Erfahrung im Kunden-Support – idealerweise im Gesundheitswesen oder bei einem Softwareunternehmen im Health-IT-Bereich.
- **Regulatorisches Wissen:** Du hast praktische Erfahrung mit österreichischen e-Health-Themen – idealerweise aus einem Arztsoftwareunternehmen, einer Krankenkasse, dem SVC oder einer vergleichbaren Institution. Kenntnisse in ELGA, e-card, Kassenabrechnung oder eKOS sind ein klares Plus.
- **Kundenorientiert:** Du kannst Dich gut in die Position unserer Kund:innen hineinversetzen und ihnen helfen, unsere Produkte bestmöglich zu nutzen. Du bringst bereits berufliche Erfahrung in der Betreuung von Kund:innen oder Nutzer:innen mit.
- **Belastbar & lösungsorientiert:** Auch in intensiven Phasen bleibst du ruhig, priorisierst sauber und denkst in Lösungen.
- **Selbstständig:** Du arbeitest eigenverantwortlich & strukturiert und es ist Dir wichtig, Ziele zu erreichen.
- **Initiativ:** Du zeigst Eigeninitiative und bringst gerne Ideen ein.
- **Sprachkenntnisse:** Du verfügst über ausgezeichnete Deutschkenntnisse in Wort und Schrift.

Das erwartet dich bei uns

- **Zukunftsbranche:** Mitgestaltung in einem zukunftsorientierten Digital Health Unternehmen
- **Innovation:** Möglichkeit, aktiv Innovation im Gesundheitssystem voranzutreiben
- **Abwechslung:** Ein vielfältiger Arbeitsalltag, eine steile Lernkurve und viel Eigenverantwortung
- **Team:** Ein dynamisches, wertschätzendes Team, das dich vom ersten Tag an unterstützt
- **Struktur:** Flache Hierarchien und direkte Entscheidungswege
- **Büro:** Ein moderner Arbeitsplatz im Herzen Wiens (1010)
- **Flexibilität:** Hybrid-Arbeitsmodell mit Homeoffice-Möglichkeit
- **Benefits:** Essenszuschuss, Öffi-Ticket, Teamevents u. v. m.

Gehalt

Für diese Position bieten wir dir ein attraktives Grundgehalt ab EUR 2.700 brutto/Monat (Überzahlung je nach Qualifikation & Erfahrung möglich) sowie eine Aufnahme in unser jährliches Bonusprogramm. Das kollektivvertragliche Mindestgehalt für diese Rolle beträgt EUR 2.420 brutto/Monat.



Interesse?

Du willst die Zukunft des digitalen Gesundheitswesens mitgestalten? Dann freuen wir uns auf deine Bewerbung an recruiting@latido.at – wir sind gespannt auf dich!