



Prozessmanager (w/m/d) Kundenservice

DAS ERWARTET DICH

„Kundenservice mit Leidenschaft und Konfetti!“

Im Bereich Customer Service Management (CSM) verantworten gemeinsam mit unserem Dienstleister für Kundenbetreuung den markenübergreifenden Kundenservice für ca. 9 Mio. Vertragskunden. Durch eine umfassende Steuerungsstruktur und die permanente Auswertung von Kundenkontakten stellen wir sicher, dass vereinbarte Leistungskennziffern erreicht werden und die Servicequalität stetig gesteigert wird. Wir verbessern dabei das Kundenerlebnis unter Berücksichtigung der Unternehmensinteressen. Dabei erwartet Dich ein dynamisches Umfeld mit hohem Tempo, spannenden Entwicklungen und viel Gestaltungsspielraum, in dem wir uns gemeinsam mit klarem Fokus auf unsere Ziele flexibel an neue Gegebenheiten anpassen. Wir bieten Dir im Customer Service Management ein offenes, ehrliches und herzliches Miteinander, motivierte und hilfsbereite Kolleg:innen, vielfältige Themen, viel Spaß bei der Arbeit mit gemeinsamem Aktivitäten, laufende Möglichkeiten zur persönlichen und methodischen Weiterentwicklung sowie eine strukturierte Einarbeitung mit regelmäßigen Feedbackgesprächen.

DEINE AUFGABEN

- Einführung, Weiterentwicklung und Optimierung von Prozessen im Customer Service mit Fokus auf Digitalisierung, Automatisierung und Kontaktreduzierung
- Identifikation und Umsetzung von Optimierungspotenzialen zur Steigerung von Qualität, Kundenerlebnis und Effizienz
- Abstimmung, Konzeption und Begleitung von Prozessanpassungen in enger Zusammenarbeit mit Dienstleistern, IT und weiteren Fachbereichen



Die freenet Unternehmensgruppe bietet als Digital Lifestyle Provider Mobilfunk, Internet, TV-Entertainment und Energie sowie alle Services, Anwendungen und Geräte, die mit einem mobilen Endgerät verbunden bzw. über ein intelligentes Gerät gesteuert oder genutzt werden können.

Standort: Hamburg

Beginn: ab sofort

Beschäftigungsart:
Festanstellung-Vollzeit
Vollzeit

JETZT BEWERBEN

Deine Benefits



Flexible Arbeitszeiten



Mobiles Arbeiten



Gutes Miteinander



Entwicklungsprogramme



Erfolgsbeteiligung



Spannende Produkte

- Kontinuierliches Monitoring bestehender Prozesse sowie Bewertung externer Einflüsse, wie Markttrends oder regulatorischer Anforderungen, und Ableitung geeigneter Maßnahmen
- Erstellung von Analysen, Entscheidungsvorlagen und Handlungsempfehlungen für unterschiedliche Stakeholdern
- Mitarbeit in bereichsübergreifenden Projekten sowie Moderation von Terminen und Sicherstellung eines transparenten Informationsflusses

DEIN PROFIL

- Ausgeprägtes Interesse an neuen Themen sowie Motivation, Prozesse und den Customer Service aktiv weiterzuentwickeln
- Strukturierte, lösungsorientierte Arbeitsweise gepaart mit analytischen und konzeptionellen Fähigkeiten sowie einer ausgeprägten Hands-on-Mentalität
- Hohe Eigeninitiative, Verantwortungsbewusstsein und die Fähigkeit, Themen selbstständig voranzutreiben und Entscheidungen zu treffen
- Gute Kenntnisse in MS Excel und PowerPoint sowie ein sicherer Umgang mit Daten und Auswertungen
- Kommunikationsstärke, Teamorientierung und die Fähigkeit, unterschiedliche Interessen und Stakeholder erfolgreich zusammenzubringen
- Sehr gute Deutschkenntnisse sowie Bereitschaft zu gelegentlichen Dienstreisen

 Drucken

 Teilen

Klingt spannend? Dann bewirb Dich jetzt!

JETZT BEWERBEN

VIA  BEWERBEN



Kontakt



Nils Meissner
HR Manager

+4940-51306-153

Nils.Meissner@freenet.ag