

Coordinator / Manager (gn) Customer Service

Hamburg, Deutschland

Unser Kundenunternehmen ist ein führendes Anbieter der regenerativen Energieversorgung und ein innovatives IT-Unternehmen für Energielösungen.

Im Auftrag dieses Unternehmens suchen wir zum nächstmöglichen Zeitpunkt für den Standort Hamburg im Rahmen der direkten Personalvermittlung in Vollzeitbeschäftigung

Coordinator / Manager (gn) Customer Service

Ihre Aufgaben

In dieser Rolle ist Ihre Hauptaufgabe die Vorhersage und Planung von benötigten Kapazitäten sowie die aufbauende Schichtplanerstellung im Customer Service für ca. 65 KollegInnen sowie die Steuerung externer Dienstleister. Einzelnen warten diese Aufgaben auf Sie:

- Prognose des Kontaktaufkommens im Kundenservice auf Basis historischer Daten und Business Forecasts für die Bereiche Email- und Telefonaufkommen sowie Sachbearbeitung
- Planung von Schichtbesetzungen zur Deckung des Bedarfs und Erstellung von Notfallplänen sowie Feinsteuerung des Echtzeitaufkommens für alle Kanäle und Standorte
- Erstellung für den operativen Bereich notwendiger Reports
- Gestaltung des einzuführenden Workforcemangement-Tools mit entsprechender Einführung im Team

Ihr Profil

- Nach einer kaufmännischen Ausbildung oder einer Hochschulabschluss haben Sie Berufserfahrung in den Bereichen Ressourcen- oder Einsatzplanung, Kundenmanagement oder Call Center gesammelt
- Sie sind erfahren im Bereich Planung und Forecasting bzw. Controlling und / oder Ressourcenplanung und Sie zeichnet ein logisches Verständnis und starkes analytisches Denken aus
- Als Handwerkszeug beherrschen Sie MS Excel sicher und verfügen idealer Weise über Erfahrung in Ressourcenplanungstools
- Sie arbeiten genau und mit einem hohen Maß an Eigenverantwortung
- Sie haben ein Herz für Klimaschutz und verfügen über eine hohe Einsatzbereitschaft und ein hohes Dienstleistungsverständnis

Wir bieten

- Vielseitige, verantwortungsvolle Tätigkeit in der CRM-Abteilung eines Tech-Unternehmens mit vielen Projekten
- Anspruchsvolle, inhaltlich abwechslungsreiche fachliche Aufgaben
- Mitarbeit an der Energiewende zur Co2-Neutralität
- Kein Start-Up, aber ein wachsendes, innovatives, dynamisches Unternehmen auf dem Sprung in die digitale Zukunft
- flexible Arbeitszeiten, Arbeiten in interdisziplinären Projektteams, viel Eigenverantwortung
- Freie Home-Office Regelung, Sabbaticals, Sportangebote, große Dachterrasse, HVV-Card und elektrische Mobilitätsangebot