






Verstärke unser smartes Team als

# Performance Manager im Customer Service (all genders)

im Bereich Workforcemanagement

 1030 Wien

 Vollzeit  
(40 Wochenstunden)

 ab sofort

Jetzt bewerben

## Deine Aufgaben

### **Kennzahlen und Dashboards:**

Du entwickelst neue Dashboards und optimierst bestehende Performanceberichte und Dashboards. Du stellst eine konsistente Kennzahlendefinition sicher. Du koordinierst KPI und Reporting Anforderungen gemäß Anforderungsprozess.

### **Analysen und Interpretation:**

Du erstellst strategische Analysen, Übersichten und Entscheidungsvorlagen zur Identifikation von Optimierungspotenzialen und Empfehlungen.

**Prozess und Monitoring:**

Du beobachtest die Performance im Call Center mithilfe von standardisierten Dashboards und Ad hoc Analysen und führst Messungen zur Qualitätssicherung der End-to- End Prozesse anhand definierter Messkriterien durch.

**Strategieumsetzung und Maßnahmensteuerung:**

Du priorisierst Maßnahmen zur Unterstützung der Verbesserung der strategischen Unternehmensziele und setzt diese um.

**Dokumentation und Entscheidungsfindung:**

Du erstellst Performance Analysen in Bezug auf Abweichungen und zeigst Handlungsoptionen zur Optimierung der Performance in der Customer Operation auf. Du dokumentierst und aktualisierst KPI Definitionen und Performance Management Aufgaben im Confluence.

**Schnittstellenmanagement und Kommunikation:**

Du koordinierst und moderierst den Performanceabstimmungsprozess mit den unternehmensinternen Schnittstellen in regelmäßigen Meetings. Fachliche Anfragen werden von Dir in technische Anforderungen übersetzt.

## Das ist uns wichtig

**Ausbildung:**

Du hast eine erfolgreich abgeschlossene kaufmännische Ausbildung (HAK, HLW, FH, Uni, etc.).

**Berufserfahrung:**

mindestens zwei Jahre einschlägige Berufserfahrung im Performance Management/Performance Analyse im Customer Service.

**Analytische Stärke:**

Du verfügst über eine hohe Analyse- und Problemlösungskompetenz und besitzt die Fähigkeit komplexe Zusammenhänge übersichtlich darzustellen.

**Arbeitsweise:**

Du arbeitest selbstständig und strukturiert und kannst Prioritäten setzen.

**Fachkenntnisse:**

Du bist sicher im Umgang mit gängigen MS Office-Tools insbesondere sehr guten Kenntnissen in Microsoft Excel und hast Erfahrung mit BI-Tools (z.B. Power BI).

**Strukturiertes Kommunikationstalent:**

Du bist eine offene und kommunikationsstarke Persönlichkeit mit hervorragendem Zahlenverständnis und kannst Berechnungen und Daten verständlich präsentieren. Du hast die Fähigkeit, das Wesentliche im Auge zu behalten und bist gut strukturiert.

**Teamwork:**

Du bist ein Teamplayer mit hoher Kooperationsbereitschaft und Durchsetzungsvermögen.

## Das spricht für uns

Wir bieten dir einen sicheren Arbeitsplatz in einem erfolgreichen Dienstleistungsunternehmen, das Energielieferanten in Österreich mit umfassenden Services unterstützt.

Für diese Position ist ein Bruttomonatsgehalt ab **EUR 3.586,73** (auf Vollzeitbasis) vorgesehen. Die tatsächliche Einstufung erfolgt abhängig von Qualifikation und Erfahrung. Zusätzlich erhältst du eine **leistungsorientierte Jahresprämie**, die im Folgejahr ausbezahlt wird.

Dich erwartet ein modernes Office in zentraler Lage mit direkter U-Bahnanbindung (U3) sowie ein starkes Team, das #gemeinsamsmarter für den besten Service unserer Kund:innen arbeitet.

**Du willst Teil unseres smarten Teams werden?** Dann sende uns deine Bewerbung direkt online! Bitte beachte: Aus Datenschutzgründen können wir nur Online-Bewerbungen über unsere Karriereseite berücksichtigen. Schnell, sicher und #gemeinsamsmarter ans Ziel!

## Deine Benefits

**Für einen angenehmen Arbeitsalltag voller Energie.**



Homeoffice



Essenszuschuss & Kantine



Bezahlte Kurzpause



Rabatte & Vergünstigungen



Weiterbildung & Training



Gesundheit & Vorsorge



Events & Teambuilding



Getränke & Obst



Mehr Zeit für dich



Treuebonus



Urlaubsbonus



Geburtstagsgeschenk

smart Energy Services GmbH & du

# Mit dir sind wir

# #gemeinsamsmarter

Jetzt bewerben

## Kontakt

Bei Fragen stehen wir dir gerne zur Verfügung.

## Standort

Dietrichgasse 27/3.OG, 1030 Wien,  
(U3-Kardinal-Nagl-Platz)

## E-Mail Kontakt

[jobs@smart-es.at](mailto:jobs@smart-es.at)

## Webseite

[www.smart-es.at](http://www.smart-es.at)