



Verstärke unser smartes Team als

Junior Reporting & KPI Requirements Expert (all genders)

im Bereich Customer Operations



1030 Wien



Teilzeit
(20-30 Wochen-
stunden)



ab sofort

Jetzt bewerben

Deine Aufgaben

Wir suchen für unser Team Workforce Management eine:n Junior Expert:in für das **Reporting und KPI-Anforderungsmanagement im Customer Service**. In dieser Rolle unterstützt Du bei der **Abstimmung, Priorisierung, Koordination, Definition, Umsetzung** und **Abnahme von Reportanforderungen für Customer-Service-Kennzahlen**. Die Position eignet sich besonders für Studierende, z. B. aus den Bereichen Statistik, Informatik, Wirtschaftsinformatik

oder einem vergleichbaren Studiengang, die erste Praxiserfahrung im Call Center, Workforce Management, Reporting oder Datenumfeld sammeln möchten bzw. bereits mitbringen.

Kennzahlen und Dashboards:

Du unterstützt bei der Entwicklung neuer Dashboards sowie bei der Optimierung bestehender Performanceberichte und Reportansichten für den Customer-Service-Bereich.

Reportanforderungen:

Du wirkst bei der Aufnahme, Priorisierung, Strukturierung und Koordination von Reportanforderungen gemäß definierter Prozesse mit und stellst eine nachvollziehbare Abstimmung mit den relevanten Schnittstellen sicher.

Qualitätssicherung und Abnahme:

Du unterstützt bei Tests, Plausibilitätsprüfungen und der Abnahme neuer oder angepasster Reports und stellst korrekte KPI-Berechnungen sowie eine qualitative Umsetzung der Anforderungen sicher.

Prozess und Monitoring:

Du monitorst die Umsetzung der Anforderungen, unterstützt eine fristgerechte Abnahme und arbeitest entlang der definierten Reportanforderungs- und Abnahmeprozesse.

Dokumentation und KPI-Definitionen:

Du dokumentierst Reportanforderungen, Testergebnisse und KPI-Definitionen nachvollziehbar und unterstützt bei deren laufender Pflege und Aktualisierung.

Schnittstellenmanagement und Kommunikation:

Du arbeitest eng mit Customer Service, Workforce Management, IT und weiteren Fachbereichen zusammen und übersetzt fachliche Anforderungen in strukturierte technische Spezifikationen.

Projektaufgaben:

Du unterstützt in Projekten, z. B. bei der Migration oder Einführung neuer Customer-Service-Tools, insbesondere bei Reporting-, Datenvalidierungs- und Testthemen.

Das ist uns wichtig

Studium und erste Praxiserfahrung:

Du befindest Dich idealerweise im Studium, z. B. Statistik, Informatik, Wirtschaftsinformatik oder einem vergleichbaren Studiengang, und bringst erste Erfahrung im Call Center, Workforce Management, Reporting oder einem ähnlichen Umfeld mit.

Analytische Stärke:

Du verfügst über ein gutes Zahlenverständnis, erkennst Zusammenhänge rasch und hast Freude daran, operative Wünsche in klare Reportanforderungen zu übersetzen.

Problemlösung und Prozessverständnis:

Du kannst komplexe Prozesse schnell erfassen, Abweichungen erkennen und unterstützt dabei, Reports fachlich und qualitativ weiterzuentwickeln.

Tool- und Reporting-Know-how:

Du bist sicher im Umgang mit MS Office, insbesondere Excel. Erste Erfahrung mit BI-Tools wie Power BI sowie Kenntnisse in Jira, Confluence, SQL oder Datenbanken sind von Vorteil.

Strukturierte Arbeitsweise:

Du arbeitest sorgfältig, selbstständig und lösungsorientiert, kannst Prioritäten setzen und behältst auch bei mehreren Anforderungen den Überblick.

Kommunikation und Schnittstellen:

Du kommunizierst klar, bereitest fachliche Inhalte verständlich auf und arbeitest gerne mit unterschiedlichen Fachbereichen zusammen.

Teamwork:

Du bist ein verlässlicher Teamplayer mit hoher Kooperationsbereitschaft, Eigeninitiative, Lernbereitschaft und Durchsetzungsvermögen.

Das spricht für uns

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

Das Bruttomonatsgehalt beträgt ab **EUR 2.528,04** (auf Vollzeitbasis) – die tatsächliche Einstufung erfolgt entsprechend deiner 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

people@smart-es.at

Webseite

www.smart-es.at