

Im Jahr 2012 wurde die smart Energy Services GmbH als Joint Venture zweier führender Energieunternehmen in Österreich und Deutschland gegründet. Wir positionieren uns als DER Serviceanbieter für hochwertige und effiziente Energiedienstleistungen in Österreich. Unser Erfolg sowie innovative Lösungen und die bestmögliche Betreuung unserer Energiekunden werden von rund 270 Teammitgliedern getragen.



Zur Erweiterung unseres Teams suchen wir **zuverlässige\*n und motivierte\*n Kolleg\*innen** im

# Requirements Engineer für den Fachbereich Kundenservice (all genders)

(Standort: Wien | 40 Std/Woche | ab sofort)

## Standort

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

## Kontakt

Bei Fragen steht dir  
unser **Recruiting-Team**  
gerne zur Verfügung.



Hier bewerben!



+43 1 531 52 51791



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

## Das spricht für uns

- **Sicherer Arbeitsplatz** in einem erfolgreichen Dienstleistungsunternehmen in der Energiewirtschaft.
- **Flexibilität:** Du entscheidest, wann du arbeitest – wir bieten dir ein Gleitzeitmodell.
- **Work-Life-Balance:** Hybrides Arbeiten mit bis zu 50% Homeoffice.
- **Benefits:** Essenszuschuss, Homeoffice Pauschale, Geburtstagsgutschein, Firmenevents, Treueprogramm und Gesundheitsmaßnahmen.
- **Team:** Ein dynamisches Umfeld mit motivierten und neugierigen Kolleginnen und Kollegen.
- **Kultur:** Flache Organisationsstrukturen und eine gelebte Du-Kultur.
- **Bürostandort:** Modernes Office in zentraler Lage mit U-Bahnanbindung (U3).
- **Top Gehalt!** Wir bieten ein **Bruttomonatsgehalt ab EUR 3.147,74**. Das tatsächliche Gehalt wird entsprechend deiner Qualifikation und einschlägigen Erfahrung vereinbart.
- **Top Leistungen!** Zusätzlich zum Fixgehalt erhältst du eine leistungsorientierte Prämie (Auszahlung im Folgejahr).

## Das ist uns wichtig

- **Ausbildung:** Du hast eine erfolgreich abgeschlossene kaufmännische Ausbildung (Uni, FH, HAK, HLW) oder vergleichbare Qualifikation.
- **Berufserfahrung:** Du hast bereits einschlägige Berufserfahrung in vergleichbaren Position idealerweise in der Energiewirtschaft oder Dienstleistungsbranche gesammelt.

- **Anforderungs- und Projektmanagement:** Du verfügst über praktische Erfahrung sowohl in der Bearbeitung von Anforderungen als auch im Projektmanagement.
- **Fortlaufende Verbesserung:** Das Mitgestalten von Prozessveränderungen bereitet dir Freude und das Vernetzen von komplexen Inhalten gelingt dir mit Leichtigkeit.
- **Arbeitsweise:** Du hast eine genaue, prozess- und serviceorientierte Arbeitsweise und bist eine kommunikationsstarke Persönlichkeit.
- **Lösungs- und Ergebnisorientierung:** Dein lösungsorientiertes und ergebnisorientiertes Handeln zeichnen dich aus.
- **IT-Kenntnisse:** Du bist sicher im Umgang mit den gängigen MS Office-Tools und verfügst über Erfahrung in der Anwendung von MS Dynamics und Jira.

## Deine Aufgaben

In dieser abwechslungsreichen Position agierst du in einem motivierten und agilen Umfeld. Dein Schwerpunkt liegt auf der fachlichen Erhebung, Analyse und Konzeption von IT-Anforderungen für die CRM-Anwendung im Bereich Kundenservice (Inbound Call Center). Dabei fungierst du als Schnittstellenfunktion zwischen Fachbereich und IT und arbeitest eng im Team zusammen, um die Priorisierung von Anwendungsprojekten zu unterstützen.

### Anforderungsmanagement:

- Du bist für die Sicherstellung der fachlichen Erhebung, Prüfung und Dokumentation von Softwareanforderungen für Kundenservice-Prozesse (Inbound Call Center) im Bereich der CRM-Anwendung verantwortlich.
- Du verfolgst kontinuierlich den Fortschritt der Anforderungen.

### Testen von Anwendungen:

- Du planst und setzt Testfälle für neue Prozesse und Systemupdates (Releases) um.
- Du führst Kontrollen nach der Produktivsetzung durch.

### Abnahme und Dokumentation:

- Du bist verantwortlich für die Abnahme von Prozessanpassungen und neuen Prozessen.
- Anschließend erstellst du die entsprechende Dokumentation.

### Verbesserung und Optimierung:

- Du führst regelmäßige Qualitätsprüfungen durch und übernimmst die Fehlerklärung im Rahmen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP).
- Du identifizierst Potenziale zur Prozessoptimierung und engagierst dich aktiv in entsprechenden Projekten.

### Ansprechperson:

- Du bist die interne Ansprechperson für Anwenderanfragen als Third Level Support und die Schnittstelle zu anderen Abteilungen.

In dieser Rolle hast du die Möglichkeit, die Digitalisierung des Fachbereichs Kundenservice aktiv voranzutreiben und eigene Ideen einzubringen. Deine Tätigkeit trägt maßgeblich zur Optimierung und Weiterentwicklung der Prozesse, um einen reibungslosen und effizienten

Ablauf sicherzustellen.

## Du möchtest Teil unseres Teams werden?

Verliere keine Zeit und sende uns deine vollständigen  
**Bewerbungsunterlagen online** zu!

Bitte beachte, dass aus Datenschutzgründen **nur Online-Bewerbungen** über unsere **Karriereseite berücksichtigt, werden** können. Dieser Prozess ist schnell und unkompliziert – warum nicht gleich ausprobieren?

Wir freuen uns auf deine aussagekräftige **Online-Bewerbung!**

## Deine Benefits

