

Im Jahr 2013 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 280 Teammitgliedern getragen.



Wir freuen uns, als Unternehmen zu wachsen und bauen das Workforce-Management-Team für Customer Service und Back-Office-Teams in der Abteilung Customer Operations gezielt aus. In der Rolle des Prozess Lead übernimmst du die fachliche Führung der operativen Steuerung (Intraday Management) und verantwortest die Leitung entsprechender Projekte.

Zur Verstärkung unseres Teams suchen wir eine **erfahrene und engagierte Kolleg:in**, die die operative Steuerung gemeinsam mit ihren Kolleg:innen verantwortet und kontinuierlich weiterentwickelt.

# Call Center Steuerung - Prozess Lead (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.

## Das spricht für uns

- **Sicherer Arbeitsplatz** in einem erfolgreichen Dienstleistungsunternehmen in der Energiewirtschaft.
- **Flexibilität:** Du entscheidest, wann du arbeitest – wir bieten dir ein flexibles 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 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 3.586,73** (Auf Basis einer Vollzeitanstellung). Das tatsächliche Gehalt wird entsprechend deiner Qualifikation und Erfahrung vereinbart.
- **Top Leistungen!** Zusätzlich zum Fixgehalt erhältst du eine leistungsorientierte Prämie (Auszahlung im Folgejahr).



Hier bewerben!



+43 1 531 52 51691



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

## Das ist uns wichtig

- **Ausbildung:** Du hast eine erfolgreich abgeschlossene kaufmännische Ausbildung (HAK, HLW, FH, Uni, etc.).
- **Berufserfahrung:** Du bringst mindestens 5 Jahre relevante Berufserfahrung mit, davon mindestens 2 Jahre in der Steuerung

bzw. im Intraday Management eines Contact Centers.

- **Projektmanagement:** Idealerweise hast du bereits Projekte im Workforce Management begleitet, insbesondere die Einführung oder Umstellung von WFM-Tools, und verfügst über fundierte Prozess- und Projektkenntnisse.
- **Fach- & IT-Kenntnisse:** Du bist sicher im Umgang mit gängigen MS-Office-Anwendungen, insbesondere mit Microsoft Excel auf sehr gutem Niveau. Zudem verfügst du über praxisnahes Know-how in der Konfiguration, Anwendung und Weiterentwicklung von Workforce-Management-Tools im Customer-Service-Umfeld.
- **Analytische Stärke:** Du zeichnest dich durch ausgeprägte analytische Fähigkeiten aus, erkennst Zusammenhänge rasch und leitest daraus strukturierte, umsetzbare Maßnahmen ab.
- **Arbeitsweise:** Du arbeitest selbstständig, strukturiert und prioritätenorientiert. Die Übernahme von Verantwortung für Steuerungs- und Entscheidungsprozesse ist für dich selbstverständlich – mit Fokus auf Lösungen statt Schuldzuweisungen.
- **Flexibilität & Belastbarkeit:** Du bringst eine hohe Flexibilität und Belastbarkeit mit, behältst auch in dynamischen Situationen den Überblick und kannst Prioritäten rasch anpassen. Kurzfristige Änderungen im Tagesgeschäft gehst du lösungsorientiert und verantwortungsvoll an.
- **Kommunikation & Teamwork:** Du bist eine offene, kommunikationsstarke Persönlichkeit mit hoher Team- und Kooperationsfähigkeit, bringst Durchsetzungsvermögen mit und arbeitest gerne in einer verantwortungsvollen Schnittstellenrolle.

## Deine Aufgaben

- **Fachliche Leitung Intraday Management:** Führung und Weiterentwicklung des Intraday-Management-Teams (2 MA) inkl. prozessbezogener Weisungsbefugnis sowie fachlicher Anleitung der operativen Teams zu steuerungsrelevanten Themen
- **Intraday- & Service-Steuerung:** Operative Steuerung des Tagesgeschäfts zur Sicherstellung von KPIs und Servicelevels inkl. Monitoring von Volumina, Maßnahmenableitung und erster Eskalationsinstanz bei Abweichungen
- **Ressourcen- & Kapazitätssteuerung:** Skillbasierte Verteilung und laufende Aussteuerung von Aufgaben zur optimalen Auslastung interner Teams (70–100 MA) und externer Dienstleister inkl. Abwesenheitsmanagement
- **Service Steering & Abstimmung:** Regelmäßige Analyse sowie enge Abstimmung mit internen Schnittstellen und externen Partnern zur nachhaltigen Sicherstellung der Leistungsfähigkeit  
Routing-, Prozess- & Systemoptimierung: Konzeption, Weiterentwicklung und Überwachung von Steuerungs- und Routinglogiken inkl. Identifikation und fachlicher Begleitung steuerungsrelevanter IT-Anpassungen
- **Projekte, Tests & Dokumentation:** Verantwortung in Workforce- und Intraday-Management-Projekten, Koordination von Testings und Rollouts sowie laufende Dokumentation der Steuerungsprozesse

# 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

