Die smart Energy Services GmbH wurde 2012 als Joint Venture zweier führender Energieunternehmen in Österreich und Deutschland gegründet. Wir verstehen uns als *DER Serviceanbieter für qualitative und effiziente Energiedienstleistungen in Österreich*. Rund 270 Teammitglieder tragen zum Unternehmenserfolg, innovativen Lösungen und der bestmöglichen Servicierung von Energiekunden bei.

Zur Verstärkung unseres Teams suchen wir zum nächstmöglichen Eintrittstermin eine zuverlässige und motivierte

Teamleitung Workforce Management (all genders)

im Bereich Customer Operations
(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 51691

www.smart-es.at

Das spricht für uns

- **Sicherer Arbeitsplatz:** Unsere Dienstleistung ist unverzichtbar – Menschen benötigen immer Strom und Gas. Daher kannst du dich auf einen sicheren Arbeitsplatz verlassen, unabhängig von äußeren Umständen.
- **Flexibilität:** Du entscheidest, wann du arbeitest – wir bieten dir ein Gleitzeitmodell.
- **50% Homeoffice**: Nach deiner Einschulung hast du die Möglichkeit, bis zu 50% deiner Arbeitszeit im Homeoffice zu arbeiten und so eine gute Work-Life-Balance zu genießen.
- **Benefits**: Wir bieten zahlreiche Vorteile, darunter einen Essenszuschuss, eine Homeoffice-Pauschale, einen Geburtstagsgutschein, Rabatte, Firmenevents und Gesundheitsmaßnahmen.
- **Dein Team**: Du arbeitest in einem dynamischen und diversen Umfeld mit motivierten Kolleg*innen.
- **Culture**: Wir setzen auf flache Hierarchien, einen entspannten Dresscode (come as you are) und eine offene "Du"-Kultur.
- **Unser Standort**: Unser modernes Büro liegt zentral und ist bequem mit der U-Bahn (U3) erreichbar.
- **Top Gehalt!** Wir bieten ein Bruttomonatsgehalt ab **EUR 4.083,76** (in Vollzeit). Das tatsächliche Gehalt wird entsprechend deiner Qualifikation und Erfahrung festgelegt.
- **Top Leistungen!** Neben dem Grundgehalt profitierst du von einer leistungsorientierten Prämie, die im Folgejahr ausgezahlt wird.

Das ist uns wichtig

- **Ausbildung**: Du hast eine abgeschlossene kaufmännische

Ausbildung (z. B. HAK, HLW) oder ein Studium an einer Fachhochschule oder Universität erfolgreich absolviert.
- **Berufserfahrung**: Du bringst mehrjährige Erfahrung im Workforce- oder Operations-Management mit, idealerweise im Inhouse-Kundenservice oder bei einem Dienstleister.
- **Führungserfahrung**: Du hast bereits als Teamleiter*in oder in einer ähnlichen Führungsrolle gearbeitet und kannst auf erfolgreiche Führungserfahrung zurückblicken.
- **Flexibilität und Problemlösungskompetenz**: Du arbeitest zielorientiert, bist flexibel und verfügst über ausgeprägte Fähigkeiten, Probleme zu erkennen und effektiv zu lösen. Die Arbeit in einer Schnittstellenposition bereitet dir Freude.
- **Performance und Analyse**: Du bist geübt in der Erstellung und Präsentation von Performancereports sowie Berichten. Deine präzise Auffassungsgabe und dein analytischer Weitblick zeichnen dich aus.
- **Optimierungsstärke**: Mit deinem hohen Qualitätsanspruch erkennst du Verbesserungspotenziale und setzt diese konsequent um.
- **IT-Kenntnisse**: Du beherrschst die gängigen MS Office-Programme, insbesondere Excel, und hast Erfahrung im Umgang mit Workforce-Management-Tools.

Deine Aufgaben

- **Führung und Entwicklung:**
  Du leitest das Workforce Management Team mit rund acht Mitarbeitenden und förderst aktiv deren Kompetenzen sowie Leistungen. Durch gezielte Maßnahmen unterstützt du die persönliche und fachliche Weiterentwicklung deiner Teammitglieder.

- **Schnittstellenmanagement:**
  Du stellst einen reibungslosen Informationsfluss sicher und arbeitest eng mit anderen Teamleiter*innen sowie Abteilungen zusammen. Dabei koordinierst du die Zusammenarbeit zwischen operativen und strategischen Einheiten, um die Workflows kontinuierlich zu verbessern.

- **Strategische Entwicklung Workforce Management**
  Du optimierst die Workforce-Management-Prozesse und die eingesetzte Callcenter-Software, um die Effizienz zu steigern. Zudem entwickelst und implementierst du neue Strategien für die Ressourcenplanung und -steuerung.

Mit deinem Team aus Workforce Manager*_innen und Expert*_innen bist du verantwortlich für die folgenden Bereiche und Kompetenzen:

- **Kapazitäts- und Ressourcenplanung**
  - Erstellung, Validierung und Optimierung von Forecasts (langfristig, 13 Monate rollierend), Einsatzplänen und Planungsmodellen.
  - Qualitätssicherung bei der langfristigen Volumen-, Kapazitätsbedarfs- und Personaleinsatzplanung für alle operativ tätigen Teams und Dienstleister.
- **Arbeitssteuerung und Intraday Management:**
  - Entwicklung und Umsetzung von Maßnahmen zur Sicherstellung der Servicelevels sowie Optimierung der Priorisierungslogik und Senkung des Kontaktvolumens.
  - Effiziente Steuerung von kurzfristigen Prozessen wie tägliche und untertägige Aufgabenverteilung, Dispatching und Echtzeitsteuerung (Real Time Management).

    - Sicherstellung eines effektiven Skill- und Kompetenzmanagements.
- **Reporting und Performance Management**
    - Analyse und Konsistenzprüfung von Performancereports sowie Erstellung strukturierter Berichte und Dashboards.
    - Durchführung von Abweichungsanalysen und Definition von Zielwerten für Performance-KPIs.
    - Entwicklung und Moderation von Performance-Meetings und regelmäßigen Austauschformaten zur Analyse und Verbesserung der Leistungskennzahlen.
- **Dienstleistermanagement**
    - Koordination und Überwachung der Zusammenarbeit mit externen Partnern, inklusive Verhandlung und Eskalationsmanagement.
    - Eskalation bei Nichteinhaltung vertraglich vereinbarter Qualitäts- und Performancekennzahlen.

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