

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 270 Teammitgliedern getragen.



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

# (Senior) Service Delivery Manager (all genders)

im Business Support

(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 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 3.706,88**. Das tatsächliche Gehalt wird entsprechend deiner Qualifikation und einschlägigen Erfahrung vereinbart.
- **Top Leistungen!** Zusätzlich zum Fixgehalt erhältst du eine leistungsorientierte Prämie (Auszahlung im Folgejahr).



Hier bewerben!



+43 1 531 52 51791



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

## Das ist uns wichtig

- **Ausbildung:** Du hast eine erfolgreich abgeschlossene kaufmännische Ausbildung (Uni, FH, HTL, HAK, HLW) oder vergleichbare Qualifikation.
- **Berufserfahrung:** Du hast bereits einschlägige Berufserfahrung im B2B Bereich bzw. Consulting idealerweise in der Energiewirtschaft oder Dienstleistungsbranche gesammelt.
- **Kundenorientierung:** Du hast eine ausgeprägte Kunden- und Serviceorientierung und erkennst Kundenbedürfnisse. Du berätst hinsichtlich Technologie- und Prozessfragen und bringst dich dabei

auch in Sales-Prozesse ein.

- **Service- und Projektmanagement:** Du besitzt fundierte Kenntnisse im Bereich Service Level Agreements (SLAs) und verfügst über umfangreiche praktische Erfahrung im Projektmanagement.
- **Kommunikationsstärke:** Du bist eine kommunikationsstarke Persönlichkeit, die andere anleiten und überzeugen kann und in
- **Hands-On Mentalität:** Du packst mit an scheust dich nicht davor auch mit Kunden zu kommunizieren und arbeitest eigenständig und strukturiert.
- **Moderation und Entscheidungsprozess:** Du organisierst und moderierst Workshops und Meetings und begleitest Entscheidungsprozesse.
- **Teamplayer:** Du bist ein Teamplayer und zeichnest dich durch deine Lösungs- und Ergebnisorientierung aus.
- **IT-Kenntnisse:** Du bist sicher im Umgang mit den gängigen MS Office-Tools (vor allem Excel) und verfügst über Erfahrung mit Jira.

## Deine Aufgaben

- Du übernimmst die Lieferverantwortung in Time, Budget und Quality für Services und Projekte.
- **Ansprechperson:** Du agierst als Schnittstelle und Hauptansprechperson für deine Kunden und stellst sicher, dass der Betrieb läuft und die SLAs eingehalten werden.
- **Kundenbedürfnisse identifizieren:** Du erkennst Kundenbedürfnisse und entwickelst passende Lösungskonzepte.
- **Ticketverfolgung:** Deine Verantwortlichkeiten umfassen die Verfolgung offener Tickets, Störungen, Anfragen sowie operative Angelegenheiten im JIRA-System.
- **Anforderungsmanagement:** Du bist für die Erfassung neuer Anforderungen verantwortlich, überprüfst und klärst die Akzeptanzkriterien in Zusammenarbeit mit den internen Fachexperten und behältst den kontinuierlichen Fortschritt im Auge.
- **Angebotslegung:** Du bist zuständig für die Erstellung von Angebote für neue Kundenanforderungen bzw. Change Requests.
- **Eskalationsmanagement:** Du bist verantwortlich für das De-Eskalationsmanagement, sowohl bei externen als auch internen Angelegenheiten, durch proaktives Eingreifen in Krisensituationen.
- **Monitoring und Reporting:** Du überwachst aktiv die Bereitstellung von Energiedienstleistungen und die Einhaltung der Service Level Agreements für unsere Kunden. Du erstellst regelmäßige Analyse und Auswertungen und präsentierst diese Berichte anschließend deinen Kunden.
- **Prozessoptimierung:** Du engagierst dich aktiv für die kontinuierliche Verbesserung der bestehenden Geschäftsprozesse im Rahmen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP).

## 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

