

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 280 Teammitgliedern getragen.



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

# Workforce Management für die operative Tagessteuerung (all genders)

im Bereich Customer Service  
(Standort: Wien | 40 Std/Woche | ab sofort)

## Das spricht für uns

- **Sicherer Arbeitsplatz** in einem erfolgreichen Dienstleistungsunternehmen in der Energiewirtschaft.
- **Flexibilität:** Du entscheidest mit Deinen Kolleg:innen, wie Ihr Euch in der Zeit von Mo-Fr zwischen 06:30 –17:00 Uhr einteilt
- **Work – Life Balance:** Hybrides Arbeiten mit bis zu 50% Homeoffice.
- **Benefits:** Essenzuschuss, Homeoffice Pauschale, Geburtstagsgutschein, Firmenevents und Gesundheitsmaßnahmen.
- **Dein Team:** Ein dynamisches Umfeld mit motivierten und neugierigen Kolleginnen und Kollegen.
- **Culture:** Flache Organisationsstrukturen und eine gelebte Du-Kultur.
- **Unser Standort:** Modernes Office in zentraler Lage mit U-Bahnansbindung (U3).
- **Top Gehalt!** Wir bieten ein **Bruttomonatsgehalt ab EUR 3.146,27**. 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

- **Berufserfahrung:** Du verfügst über mindestens 5 Jahre Berufserfahrung, davon mindestens 2 in der Steuerung/Intraday Management in einem Contact Center. Du zeichnest dich durch Projekt- und Prozesskenntnisse aus und hast optimalerweise bereits eine Umstellung von Workforce Management Tools begleitet und

## 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)

umgesetzt.

- **Fach – und IT-Kenntnisse:** Du bist sicher im Umgang mit gängigen MS Office-Tools insbesondere sehr guten Kenntnissen in Microsoft Excel. Du verfügst über fundiertes Praxiswissen in der Konfiguration, Nutzung und Weiterentwicklung von Workforce Management Tools im Customer Service.
- **Analytische Stärke:** Du verfügst über eine hohe Analyse- und Problemlösungskompetenz und besitzt die Fähigkeit, komplexe Zusammenhänge zu verstehen und in Maßnahmen zu übersetzen
- **Arbeitsweise:** Du arbeitest selbstständig, strukturiert und kannst Prioritäten setzen. Die Übernahme der Verantwortung für Steuerungsprozesse ist für Dich selbstverständlich.
- **Flexibilität:** Du bringst eine hohe Flexibilität, einen zielführenden Arbeitsstil sowie ausgeprägte Fähigkeiten, Probleme erkennen und lösen zu können mit und arbeitest gerne in einer Schnittstellenposition.
- **Kommunikation und Teamwork:** Du bist eine offene und kommunikationsstarke Persönlichkeit sowie ein Teamplayer mit hoher Kooperationsbereitschaft und Durchsetzungsvermögen.

## Deine Aufgaben

- **Intraday-Management (Steuerung):**
  - Sicherstellen der Einhaltung der definierten KPI- und Servicelevel-Ziele und setzen von Maßnahmen bei Abweichungen (intern und externe Dienstleister)
  - Kontinuierliches Monitoring und Aussteuerung des Eingangsvolumens von Kundenanliegen und systemseitig ausgelösten Arbeitsaufträgen
  - Gewährleistung einer gleichmäßigen Auslastung der Mitarbeiter:innen durch skillbasierte Verteilung von operativen Tätigkeiten bzw. umverteilen von Arbeitsaufträgen an alle operativen Teams (intern 70-100 Mitarbeiter:innen und ein externer Dienstleister)
  - Identifizieren notwendiger Anpassungen in den IT-Systemen für die Arbeitssteuerung sowie Konzeption und Überwachung von Routinglogiken zur Verbesserung der Auslastung und Arbeitsverteilung.
  - Identifizieren von Möglichkeiten und Unterstützung bei der Umsetzung steuerungsspezifischer Maßnahmen zur Reduktion des Arbeitsvolumens, insbesondere zur Senkung von Wiederkontaktequoten sowie zur Verbesserung der Erstlösungsrate
  - Aktive Mitarbeit bei der Implementierung einer neuen Call Center Software (Omni-Channel) und anderen Projekten
  - Abwesenheitsmanagement (kurzfristige Genehmigung von Abwesenheiten und Personalanpassungen zur SLA-Sicherung)
  - Abstimmung und Planung von Schulungen und Coachings
  - Erste Eskalationsinstanz bei Nichteinhaltung von 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!**

