



Verstärke unser smartes Team als

Senior Reporting & KPI Requirements Expert (all genders)

im Bereich Customer Operations



1030 Wien



Teilzeit
(20-30 Wochen-
stunden)



ab sofort

Jetzt bewerben

Deine Aufgaben

Wir suchen für unser Team Workforce Management eine:n erfahrene:n Expert:in für das **Reporting und KPI-Anforderungsmanagement im Customer Service**. Das Team Workforce Management verantwortet im Customer Service die **Einsatzplanung, Tagessteuerung sowie das Kennzahlenmanagement**. Der Schwerpunkt der Position liegt auf der **Abstimmung, Koordination, Definition und Umsetzung von Anforderungen** an Reports und Dashboards für **Customer Service Kennzahlen**.

Kennzahlen und Dashboards:

Du entwickelst neue Dashboards und optimierst bestehende Performanceberichte und Dashboards für den Customer-Service-Bereich in Abstimmung mit internen Schnittstellen. Du verantwortest die Aufnahme, Priorisierung und Koordination von Reportanforderungen.

Reportanforderungen:

Du verantwortest die Aufnahme, Priorisierung und Koordination von Reportanforderungen gemäß der definierten Prozesse.

Qualitätssicherung und Datenvalidierung:

Du stellst korrekte Berechnungen relevanter Customer-Service-KPIs sowie die qualitative Umsetzung der Anforderungen sicher, inklusive Plausibilitätsprüfungen.

Du stellst konsistente Customer-Service-KPIs und ein einheitliches Kennzahlenverständnis sicher.

Dokumentation und Entscheidungsfindung:

Du erstellst und dokumentierst Reportanforderungen entsprechend der Anforderungs- und Abnahmeprozesse und zeigst Handlungsoptionen zur Optimierung von Reportansichten auf.

Schnittstellenmanagement und Kommunikation:

Du koordinierst und moderierst Reportabstimmungsprozesse mit internen Schnittstellen aus Customer Service, Workforce Management, IT und weiteren Fachbereichen.

Projektaufgaben:

Du unterstützt im Rahmen von Projekten bei der Definition neuer Reportanforderungen, z. B. bei der Migration oder Einführung neuer Customer-Service-Tools.

Das ist uns wichtig

Analytisches Verständnis:

Du hast ein sehr gutes Zahlenverständnis, erkennst Zusammenhänge rasch und übersetzt Anforderungen in klare Reports und Dashboards. Dabei fällt es Dir leicht, Datenvalidität und Plausibilität neuer Reports zu prüfen, Abweichungen zu erkennen und daraus konkrete Handlungsbedarfe abzuleiten.

Customer Service Verständnis:

Du interessierst Dich für Customer Service Prozesse und KPIs. Call-Center-Kennzahlen wie AHT, ASA oder Service Level sind Dir idealerweise vertraut.

Fachkenntnisse:

Du bist sicher in MS Office, insbesondere Excel, und bringst idealerweise Erfahrung mit BI-Tools wie Power BI mit. Jira, Confluence sowie SQL- oder Datenbankkenntnisse sind von Vorteil.

Strukturierte Arbeitsweise:

Du arbeitest selbstständig, priorisierst sicher und behältst auch bei mehreren Anforderungen den Überblick.

Kommunikation & Schnittstellen:

Du kannst fachliche Anforderungen verständlich aufbereiten, Abstimmungen moderieren und operative Wünsche in strukturierte Reportanforderungen übersetzen.

Teamwork:

Du arbeitest gerne im Team, bringst Kooperationsbereitschaft mit und trittst verbindlich sowie lösungsorientiert auf.

Das spricht für uns

Wir bieten dir einen sicheren Arbeitsplatz in einem erfolgreichen Dienstleistungsunternehmen, das Energielieferanten in Österreich mit umfassenden Services unterstützt.

Das Bruttomonatsgehalt beträgt ab **EUR 3.058,96** (auf Vollzeitbasis) – die tatsächliche Einstufung erfolgt entsprechend deiner Qualifikation und Erfahrung. Zusätzlich erhältst du eine **leistungsorientierte Jahresprämie**, die im Folgejahr ausbezahlt wird.

Dich erwartet ein modernes Office in zentraler Lage mit direkter U-Bahnanbindung (U3) sowie ein starkes Team, das #gemeinsamsmarter für den besten Service unserer Kund:innen arbeitet.

Du willst Teil unseres smarten Teams werden? Dann sende uns deine Bewerbung direkt online! Bitte beachte: Aus Datenschutzgründen können wir nur Online-Bewerbungen über unsere Karriereseite berücksichtigen. Schnell, sicher und #gemeinsamsmarter ans Ziel!

Deine Benefits

Für einen angenehmen Arbeitsalltag voller Energie.



Homeoffice



Essenzuschuss & Kantine



Bezahlte Kurzpause



Rabatte & Vergünstigungen



Weiterbildung & Training



Gesundheit & Vorsorge



Events & Teambuilding



Getränke & Obst



Mehr Zeit für dich



Treuebonus



Urlaubsbonus



Geburtstagsgeschenk

smart Energy Services GmbH & du

Mit dir sind wir #gemeinsamsmarter

Jetzt bewerben

Kontakt

Bei Fragen stehen wir dir gerne zur Verfügung.

Standort

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

E-Mail Kontakt

people@smart-es.at

Webseite

www.smart-es.at