




Verstärke unser smartes Team als

Customer Service Specialist

Skill: KI-Experience

 1030 Wien

 40 Std/Woche

 01.07.2026

Jetzt bewerben

Deine Aufgaben

Operatives Tagesgeschäft:

- Du bearbeitest im operativen Tagesgeschäft komplexe Kundenanfragen über alle Kontaktkanäle. Dieser Aufgabenbereich macht mindestens 50 % deiner Tätigkeit aus.

Qualitätssicherung von Chat- und Voicebots

- Du überprüfst regelmäßig Chat- und Voicebot-Dialoge auf fachliche Richtigkeit, Verständlichkeit und Lösungsorientierung.
- Du bewertest, ob Bots Kundenanliegen effektiv, kundenfreundlich und zielgerichtet bearbeiten.
- Du beobachtest die tatsächliche Bot-Performance aus Kundensicht und leitest auf Basis von Praxis- und Interaktionsfeedback konkrete Handlungsbedarfe ab.

Analyse und Optimierung

- Du identifizierst fachliche Fehler, Missverständnisse, Schwachstellen und Verbesserungspotenziale in Bot-Antworten und Kundeninteraktionen.
- Du erkennst kritische Interaktionsverläufe sowie Gesprächsabbruchpunkte und leitest daraus konkrete Erkenntnisse und Optimierungsansätze ab.
- Du dokumentierst deine Beobachtungen, Bewertungen und Verbesserungsvorschläge strukturiert, um die Weiterentwicklung der Bots gezielt zu unterstützen.

Dokumentation und Weiterentwicklung

- Du dokumentierst deine Beobachtungen, Bewertungen und Verbesserungsvorschläge strukturiert, um die Weiterentwicklung der Bots gezielt zu unterstützen.

Zusammenarbeit mit Schnittstellen

- Du arbeitest eng mit Fachbereichen, der Bot-Entwicklung und Projektverantwortlichen zusammen, um die Qualität und Wirksamkeit der Bots kontinuierlich zu verbessern.

Prozesse und Standards

- Du stellst die Einhaltung der definierten Prozesse und Vorgaben sicher und bringst dich aktiv in deren kontinuierliche Optimierung ein.

Das bringst du mit

Erfahrung im Customer Service: Du bringst fundierte Erfahrung im operativen Kundenservice mit und bearbeitest auch komplexe Kundenanliegen sicher, serviceorientiert und lösungsstark über verschiedene Kontaktkanäle.

Qualitätsbewusstsein und Analysefähigkeit: Du hast ein gutes Gespür für fachliche Richtigkeit, Verständlichkeit und Kundenorientierung und erkennst Schwachstellen, Missverständnisse sowie Optimierungspotenziale in Kundeninteraktionen und Bot-Dialogen.

Kundenfokus: Du verstehst die Bedürfnisse von Kund:innen und kannst beurteilen, ob Anfragen effektiv, zielgerichtet und kundenfreundlich gelöst werden. Die Kundenzufriedenheit steht für dich dabei stets im Mittelpunkt.

Strukturierte und sorgfältige Arbeitsweise: Du dokumentierst Beobachtungen, Bewertungen und Verbesserungsvorschläge klar, nachvollziehbar und strukturiert, um eine gezielte Weiterentwicklung von Prozessen und Bot-Lösungen zu unterstützen.

Technologieaffinität: Du bist offen dafür, dich in neue Technologien wie Chat- und Voicebots einzuarbeiten, deren Funktionsweise aus Kundensicht zu verstehen und aktiv zu ihrer Optimierung beizutragen.

Analytisches Denkvermögen: Du erkennst kritische Interaktionsverläufe,

Gesprächsabbruchpunkte und wiederkehrende Fehlerbilder und leitest daraus konkrete Handlungsempfehlungen ab.

Zusammenarbeit und Kommunikationsstärke: Du arbeitest gern bereichsübergreifend mit Fachbereichen, Bot-Entwicklung und Projektverantwortlichen zusammen und bringst deine Praxiserfahrung konstruktiv ein.

Stressresistenz und Verlässlichkeit: Auch in herausfordernden Situationen bleibst du ruhig, behältst den Überblick und stellst die Einhaltung von Prozessen und Vorgaben sicher.

Deine Kompetenzentwicklung

Diese Position bietet dir eine **interne fachliche Weiterentwicklung**.

Für diese Position ist ein Bruttomonatsgehalt ab EUR 2.528,04 (VwGr. III/n1+2) vorgesehen. Die tatsächliche Gehaltshöhe richtet sich nach deinen Berufsjahren gemäß KV sowie der **Einordnung in das Rollen-Gehaltsschema**.

Du willst die Chance zur Weiterentwicklung nutzen? Dann sende uns **deine Bewerbung bis 30.06.26** direkt online! Bitte beachte: Wir können nur **Online-Bewerbungen** 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

jobs@smart-es.at

Webseite

www.smart-es.at

