

JOIN OUR AMAZING TEAM

Supervisor Operations (f/m/d)

APPLY NOW

Tasks



Intraday Steuerung der internen und externen Call Center, um die Service Level zu optimieren und eine möglichst gute Auslastung der Call Center zu erreichen

Intraday Steuerung der Service Level der Kunden



Beobachtung, Analyse, Vorhersage und Reporting von Auffälligkeiten im Kundenverhalten und dem eingehenden Volumen, um Anpassungsmaßnahmen zu planen und umsetzen zu können



Unterstützung der Shiftmanager bei der Überwachung von Auffälligkeiten im Agentenverhalten

Koordination von kurzfristigen Schichtänderungen, Sonderaufgaben und Trainings der Agenten, damit diese möglichst geringe Auswirkungen auf die Service Level haben



Analyse der Besetzung der Call Center und Koordinierung der Anpassung der Besetzungen für die kommenden Tage auf Basis von beobachteten Änderungen im Kundenverhalten

Qualifications



Erfahrung im CC Umfeld und Real Time Management



Routinierter Umgang mit Microsoft Office

Grundkenntnisse in Tools für die Datenanalyse, wie Tableau oder Power BI.



Interesse in einem dynamischen und schnell wachsenden Umfeld zu arbeiten und eigene Ideen zur Verbesserung einzubringen



Fließende Kenntnisse in Deutsch und Englisch

Bereitschaft zur Arbeit in Schichten

Erfahrung darin
Entscheidungen auf Basis
von Daten zu treffen

We offer



Eine interessante Tätigkeit
in einem internationalen
Team mit flachen
Hierarchien



Werde ein Teil eines stark
wachsenden
Unternehmens, in dem
Eigenverantwortung,
Transparenz und Vertrauen
täglich gelebt werden



Wir bieten Unterstützung
bei der Ausrüstung des
Home Ooffice
Arbeitsplatzes, wenn Du
von zu Hause aus arbeiten
möchtest und bieten Dir
flexible Arbeitszeiten.



Wir legen Wert auf
Entwicklung:
Nutze Dein
Fortbildungsbudget für das,
was Dich am meisten
begeistert

Wir freuen uns auf Deine aussagekräftige Bewerbung mit Angabe des möglichen Eintrittstermins und der Gehaltsvorstellung.

Bei Fragen kannst Du Dich gern per Mail an hr.leipzig@idnow.de wenden.