



unitymedia

Du magst Veränderung? Wir auch!

Bei Unitymedia engagieren wir uns jeden Tag aufs Neue, besondere Lösungen für unseren Kunden zu finden. In einer Welt, die von digitaler Transformation und kontinuierlichem Wandel geprägt ist, suchen wir mutige, neugierige Kollegen, die mit uns gemeinsam die Entwicklung von Unitymedia gestalten möchten.

Zur Unterstützung unseres Teams **Wohnungswirtschaft/Care Operations Development am Standort in Köln** suchen wir zum nächstmöglichen Zeitpunkt einen

Prozess-/Projektmanager (m/w) Kundenservice (Geschäftskunden)

Das Team **Care Operations Development** im Bereich Wohnungswirtschaft ist für die Steuerung und Optimierung der Schnittstellen zu anderen Unitymedia-Geschäftsbereichen wie Kundenservice und Technik verantwortlich.

Deine Aufgaben:

- Optimierung und Weiterentwicklung des Kundenservice im Bereich Wohnungswirtschaft mit dem Fokus auf technische Prozesse (Ausbau, Entstörung)
- Leitung von Projekten zur Prozessoptimierung und -standardisierung an der Schnittstelle zwischen dem Großkundenbereich und dem technischen Kundenservice mit dem Ziel der Qualitätssteigerung
- Analyse von operativen Abläufen und Geschäftsfällen zur Ableitung von Prozess- und Systemverbesserungen
- Umsetzung der entwickelten Maßnahmen über mehrere Standorte und Teams (intern und extern), inkl. Ableitung von Systemanforderungen und Entwicklung von Schulungsunterlagen sowie Durchführung von Schulungen
- Enge Abstimmung mit den relevanten internen und externen Schnittstellen (insbesondere technischer und administrativer Kundenservice, Vertrieb)
- Aufbau von Reports zum Monitoring der Optimierungsmaßnahmen in Abstimmung mit dem Reporting-Bereich

Deine Stärken:

- Abgeschlossenes Studium (Wirtschaftswissenschaft o. ä.) oder Ausbildung mit relevanter Berufserfahrung
- Tiefe Kenntnisse über die Prozesse und Systeme im Bereich technischer Kundenservice (1st Level, 2nd Level und Steuerung von Service Partnern/externen technischen Dienstleistern)
- Berufserfahrungen im Bereich Großkundenbetreuung und den dazugehörigen Geschäftsabläufen
- Erfahrung im Prozess- und Projektmanagement
- Exzellente analytische Fähigkeiten mit hoher Affinität zur Datenanalyse
- Ausgeprägte Serviceorientierung sowie Offenheit und Flexibilität
- Pragmatische Vorgehensweise, hohe Selbständigkeit und Umsetzungsstärke
- Professionelles Kommunikationsvermögen
- Beherrschung der gängigen MS Office-Tools (Schwerpunkt PowerPoint, Excel)
- Gute Englischkenntnisse

Wir bieten:

- Spannende Aufgaben und garantiert keine Langeweile
- Freiraum für eigene Ideen und ein engagiertes, kollegiales Miteinander
- Flache Hierarchien und Kommunikation auf Augenhöhe, die durch unsere „Du-Kultur“ gelebt werden
- Weitreichendes Gesundheitsangebot (z. B. „bewegte Pause“ sowie vielfältiges, kostenloses Sportangebot und Zuschuss für Fitnessstudios)
- Mitarbeiterkonditionen und Mitarbeiterrabatte

Erfahre mehr über Unitymedia als Arbeitgeber: www.unitymedia.de/unternehmen/karriere

Unser Unternehmen bietet jedem Kunden den schnellen, einfachen und zuverlässigen Zugang zu Internet, TV und Telefon: In der Stadt und auf dem Land, privat und geschäftlich.

Du bist neugierig, kompetent, ein bisschen verrückt? Genau wie wir. Wir verschwinden nicht in der Menge, sondern schwimmen lieber gegen den Strom. Bewirb dich. Wir freuen uns auf dich!

[Jetzt bewerben >](#)

Wir fördern deine Professionalität, deine Kreativität und deine Leidenschaft, denn zufriedene Mitarbeiter bedeuten zufriedene Kunden und Kundenservice ist unsere Priorität. Das haben wir erkannt - und dafür wurden wir erneut ausgezeichnet!

AON

BESTEMPLOYER

GERMANY | 2017