

# Intraday Performance Manager (m/w/d)

für unser Kundenservice-Center

## O.phon | O.media | O.trend – drei starke Marken der O.group-Unternehmensgruppe

Als zuverlässiger Dienstleister im Kundenservice ist die O.phon GmbH seit über 20 Jahren im gesamten Bundesgebiet für über 50 namenhafte Auftraggeber aus den Branchen Verkehr, Energie und Merchandise tätig. Unser Hauptsitz befindet sich in Leipzig-Plagwitz, ganz in der Nähe des S-Bahnhofs, Du kannst uns also hervorragend mit Bus, Bahn oder Fahrrad erreichen.

**Für unser erstklassiges Kundenservice-Center suchen wir Dich als Intraday Performance Manager (m/w/d) zur Echtzeitsteuerung des Call Center - Betriebes im Bereich Operations & Performance.**

### Das bieten wir:

- unbefristete Festanstellung in Vollzeit (40 Stunden/Woche)
- 26 Urlaubstage pro Kalenderjahr
- planbare Arbeitszeit von Montag bis Freitag
- keine Wochenend- und Feiertagstätigkeit oder Nachtschichten
- Gehaltszahlung zum Monatsende
- Ausbau und Mitgestaltung deines eigenen Aufgabenfeldes
- hochmoderne und professionelle Arbeitsmittel und Software von Lenovo und Poly/Plantronics sowie Genesys
- professionelle Strukturen
- attraktive Firmenevents

### Deine Aufgabe ist:

- operative Echtzeitsteuerung des Call Centers
- Sicherstellung eines wirtschaftlichen Tagesbetriebs
- Bedienung der Intraday-Steuerung und des Livemonitorings aller Projekte und Mitarbeitenden in unserem KundenService-Center
- Aussteuerung von KPI's, AHT, Volumen, Warteschleifen und Wartezeiten
- Überprüfung der Einsatzplanung und Tätigkeitskontrolle
- Optimierung der Transaktionskanäle Inbound, Outbound, Chat, Mail u. SocialMedia
- Reporting des Tagesgeschäfts

### Dein Profil ist:

- einschlägige Berufserfahrung im Callcenter
- schnelle Auffassungsgabe und Lernbereitschaft
- Kunden- und Serviceorientierung, gepaart mit starkem Zahlen- und Analysefokus
- freundliches, bestimmtes Auftreten
- ausgeprägte Computeraffinität sowie sichere Microsoft Excel Kenntnisse
- Erfahrungen im Umgang mit Steuerungstools, WFM und Realtime-Management von Vorteil

**Wir investieren in Deine Zukunft. Mit maßgeschneiderten Trainings- und Weiterbildungsprogrammen entwickelst Du Deine persönlichen und fachlichen Fähigkeiten weiter und erreichst so Deine individuellen Ziele. Du entscheidest, wohin du dich entwickeln möchtest - wir unterstützen Dich auf Deinem Weg dorthin.**

### Dein persönlicher Ansprechpartner:

Philipp Schaible | Recruiter  
Kontakt: +49 341 9135-1831 | [https://www.xing.com/profile/Philipp\\_Schaible7](https://www.xing.com/profile/Philipp_Schaible7)  
O.group GmbH | Weißenfelsener Straße 71 | 04229 Leipzig

**Unser Angebot entspricht Deinen Vorstellungen?  
Dann freuen wir uns auf Deine Bewerbung! <https://s.ogroup.de/ipm2022hp>**

