

Workforce Manager (m/w/d) im Callcenter

O.phon | O.media | O.trend | O.people – vier 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 80 namenhafte Auftraggeber aus den Branchen Verkehr, Energie und Merchandise tätig. Diesen stehen wir als Partner mit einem eigenen lokalen und mobilen Servicecenter, einem flexiblen Vertriebsteam und geschulten Promotion-Kräften zur Seite. Unser attraktiver Standort in Leipzig – Plagwitz bietet ein innovatives Umfeld für Deine Ideen. Ganz in der Nähe des S-Bahnhofs, kannst Du uns also hervorragend mit Bus, Bahn oder (Job)Rad erreichen.

Für unseren erstklassigen Kundenservice in Leipzig suchen wir Dich zum nächstmöglichen Zeitpunkt als Workforce Manager (m/w/d) im Callcenter in Vollzeit für den Bereich Planung und Steuerung.

Das bieten wir:

- Unbefristete Festanstellung in Vollzeit (40 Stunden/Woche, Montag bis Freitag)
- 26 Urlaubstage pro Kalenderjahr
- Jobticket für den Leipziger ÖPNV, sehr gute Verkehrsanbindung | Jobrad | Fahrradgarage am Leipziger Büro
- Möglichkeiten zum mobilen Arbeiten
- Modernste Arbeitsplatzausstattung und -technik
- Nach ISO 9001 zertifiziertes Qualitätsmanagement
- Neue, moderne und großzügige Büroflächen mit Dachterrasse und Blick über Plagwitz
- Abwechslungsreiche Themen und spannende Aufgabengebiete
- Aktive und strukturierte Einarbeitung – Ein guter Start ist uns wichtig
- Kein Dresscode – Come as you like
- Regelmäßige Firmenevents

Deine Aufgabe ist:

- Du erstellst die Personaleinsatzplanung im In- und Outbound über unsere Einsatzplanungssoftware Genesys.
- Dabei agierst Du wirtschaftlich sinnvoll und behältst stets Produktivität und Auslastung im Blick.
- Du etablierst kontinuierliche Verbesserungsprozesse in der Personaleinsatzplanung.
- Du monitorst den Forecasts und die historischen Daten.
- Du bist verantwortlich für Shrinkage-Ausgleichsprozesse
- Du überwachst die relevanten KPI in Dashboards und reportest diese regelmäßig.

Das bringst Du mit:

- Deine freundliche und überzeugende Kommunikation sowie Dein souveränes und professionelles Auftreten, zudem Eigeninitiative, Zuverlässigkeit und Teamfähigkeit
- Deine schnelle Auffassungsgabe und Lernbereitschaft, sowie Pflichtbewusstsein und Termintreue
- Dein ausgeprägtes Organisationstalent, Deine selbstständige und strukturierte Arbeitsweise
- Dein sicherer Umgang mit Excel und BI-Tools sowie Word und OneDrive bzw. SharePoint
- Sehr gute Deutschkenntnisse (mind. C1 Niveau)

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
O.group GmbH | Weißfölscher Straße 71 | 04229 Leipzig

Unser Angebot entspricht Deinen Vorstellungen?

Dann freuen wir uns auf Deine Bewerbung! <https://s.ogroup.de/wfmcc2024hp>

