



Koordinator Callcenter Steuerung (m/w)

Über bonprix

Wir sind ein international erfolgreicher Modeanbieter und in 30 Ländern weltweit vertreten. bonprix zählt zu den Top E-Commerce Unternehmen in Europa und ist eines der umsatzstärksten Unternehmen der Otto Group. Wir beschäftigen rund 4000 Mitarbeiter und bieten durch unser Geschäftsmodell, unsere Innovationsfähigkeit und das internationale Wachstum beste Karrierechancen.

Was Dich erwartet:

- Du steuerst unsere Dienstleister und arbeitest eng mit den Steuerungsverantwortlichen in den Callcentern zusammen
- Du erstellst eine rollierende Kapazitätsplanung für die internen Teams und die externen Dienstleister
- Die Übernahme von Standardreports, Analyse von Servicekennzahlen und Identifizierung von Optimierungsmöglichkeiten gehört ebenfalls zu deinen Aufgaben
- Du bist für den operativen Betrieb unserer Call Center Telefonanlagen verantwortlich und kümmerst dich um die Wartung, Pflege und Weiterentwicklung von Prozessen in unserer Telefonanlage (ACD)
- Die Arbeit an Projekten rundet deinen Aufgabenbereich ab

Was Du mitbringen solltest:

- Grundstein deines Profils ist eine kaufmännische Ausbildung oder ein wirtschaftswissenschaftliches Studium
- Du bringst fundierte Berufserfahrung, bevorzugt im Customer Service Umfeld mit
- Du hast Freude an der Arbeit im Team und ausgeprägte kommunikative Fähigkeiten
- Sehr gute analytische und konzeptionelle Fähigkeiten gepaart mit einem ausgeprägten Zahlenverständnis und Technikaffinität zeichnen dich ebenfalls aus
- Du hast bereits Erfahrungen im Bereich Reporting und Controlling gesammelt und bringst gute MS Office-Kenntnisse (insbesondere Excel) mit
- Ausgeprägtes Organisationsvermögen sowie eine eigenverantwortliche strukturierte Arbeitsweise runden dein Profil ab

Das bieten wir Dir:

- **Work-Life-Balance:** 37,5 Stundenwoche, Gleitzeit und 30 Tage Urlaub
- **Attraktive Arbeitgeberleistungen:** Zuschuss zur HVV Proficard, 15% Mitarbeiterabbatt in vielen Konzernfirmen sowie Weihnachts- und Urlaubsgeld
- **Agiles Arbeitsumfeld:** Coworking Spaces, mobiles Arbeiten und agile Arbeitsmethoden
- **Zusätzliche Benefits:** 3 Kantinen auf dem Campus, Fitnesslounge, Fuhrpark, Paketshop und ein Parkhaus
- **Offene Unternehmenskultur:** unkompliziertes Miteinander und eine Duz-Kultur auf allen Hierarchieebenen



Bitte bewirb Dich online mit Bezug auf die Job-ID 00819493. Wir freuen uns auf Deine Bewerbung! Solltest Du weitere Fragen zu dem Stellenprofil oder zu den Anforderungen haben, freuen wir uns Dir behilflich sein zu können. Bitte wende Dich dazu an Deinen zuständigen Ansprechpartner, Corinna Schröder,

bonprix Handelsgesellschaft mbH, Personalabteilung, Corinna Schröder,
Haldedorfer Straße 61, 22179 Hamburg
oder per E-Mail an: personal@bonprix.net