



Werde Workforce und Performance Manager (All Gender) zur Steuerung der Callcenter-Aktivitäten

Unser Chief Operating Office Team in Hamburg freut sich auf Deine Unterstützung.

Kein Entweder-oder: Bei uns ergänzen sich Wir und Du. Stell Dich hinter Dein Team und Du wirst herausragen. Klingt gut? Dann bist Du bei uns genau richtig.

Unser Versprechen

Wir helfen Menschen, voranzukommen. Was das heißt? Wir ermutigen Dich, Deinen eigenen Weg zu gehen. Denn wir bieten Dir eine ganz besondere Unternehmenskultur, in der sich alle offen und auf Augenhöhe begegnen. Du triffst auf eine Vielfalt an Menschen, die unsere Werte jeden Tag mit Leben füllen. Wir laden Dich ein zu vielen gemeinsamen Erlebnissen im Team und ganz persönlichen Spotlight-Momenten.

Dein Part

- Du bist verantwortlich für die Steuerung eines Call Centers mit 100+ Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und Tätigkeiten aus den Bereichen Inboundtelefonie, Outboundtelefonie und Sachbearbeitung
- Dabei übernimmst Du die Verantwortung für die Erreichung wesentlicher operativer und finanzieller Ziele und arbeitest hierzu eng zusammen mit dem Führungsteam der Abteilung und des gesamten Bereichs sowie internationalen Konzernfunktionen
- Zusammen mit einem zentralen Planungsteam stellst Du Prognosen über zukünftige Arbeitsmengen auf und richtest Planungs- und Steuerungsaktivitäten daran aus. Abweichungen von Plan und Prognose erkennst und analysierst Du rasch und nimmst zusammen mit Deinem Team laufend die erforderlichen Anpassungen vor
- Du definierst die Strategie des Workforce und Performance Managements für die Abteilung und verfolgst diese zusammen mit Deinem Team. Dafür erforderliche Reports und Analysen erstellst und forderst Du an und nutzt diese in der Entscheidungsfindung und Berichterstattung
- Du unterstützt Dein Team dabei, vorhanden Kompetenzen aus- und zusätzliche Kompetenzen aufzubauen; dies tust Du sowohl durch die Vermittlung von Fachkenntnissen als auch in Deiner Rolle als Führungskraft
- Du optimierst fortlaufend teaminterne Prozesse und Reportings und treibst Veränderungen in der Abteilung und dem Bereich voran, die auf die weitere Verbesserung der Zielerreichung einzahlen; inklusive aber nicht beschränkt auf Veränderungen an den von Deinem Team genutzten Systemen

- Du arbeitest eng zusammen mit Change- und Projektteams im Bereich und dem Unternehmen insgesamt. Dabei stellst Du sicher, dass Veränderungen in relevanten Systemen und Prozessen mit der Zielerreichung der Abteilung im Einklang stehen. Zum anderen leistest Du durch Fachwissen und strategisches Verständnis einen Beitrag zur Lieferung bestmöglicher Change-Ergebnisse.
- Du unterstützt die Abteilungs- und Bereichsleitung bei der Entscheidungsfindung durch das Aufzeigen verschiedener hypothetischer Szenarien auf der Basis von Erfahrungswerten und Annahmen. Dabei stützt Du Dich sowohl auf Dein Verständnis aller relevanter Kennzahlen als auch die Kenntnis der Kundeninteressen und operativen Prozesse.

Das spricht für Dich

- Erfolgreich abgeschlossenes Studium der Wirtschafts- oder Naturwissenschaften
- Mehrjährige Erfahrung auf dem Gebiet des Workforce Managements unter Einsatz gängiger Systeme und Tools für die Prognose, Planung und Steuerung von Multichannel Call Center-Aktivitäten
- Kenntnis und Verständnis der Finanzdienstleistungsbranche
- Ausgeprägtes analytisches und strategisches Denken
- Erfahrung in der Führung und Entwicklung von Teams
- Ausgeprägte Fähigkeit zur Bewertung von Risiken und Chancen und zur Priorisierung; nachgewiesene Freude am Treffen von Entscheidungen
- Starker Kundenfokus
- Fähigkeit, Dich in einem dynamischen und internationalen Umfeld zurecht zu finden, inklusive sicherer Beherrschung der englischen Sprache
- Hohes Kommunikationsgeschick und überzeugendes Auftreten auf unterschiedlichen Unternehmensebenen, inklusive der Fähigkeit zur Präsentation vor dem Senior Management

Über uns

Wir sind eher eine untypische Bank, Barclaycard eben. Wir sind modern, verschieden und denken digital. Inzwischen sind wir über 700 Mitarbeiter – mit Sitz in Hamburg. Wir bieten unseren Kunden flexible Bezahl- und Finanzierungslösungen, gehen dabei gern auch neue Wege. Und das seit über 25 Jahren. Das Ergebnis: Mit über 1 Million Kunden zählen wir zu den führenden Kreditinstituten des Landes.

Interesse? Perfekt

Senden Sie uns Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen (Lebenslauf, Ausbildungsnachweise & Zeugnisse) unter Angabe Ihrer Gehaltsvorstellung, Ihres frühestmöglichen Eintrittstermins und unter der Kennziffer 31/2020 bitte an karriereaussichten@barclaycard.de.