

# » Hast Du das Team-Ego?



**Werde Intraday Manager (All Gender) im Customer Service**  
Unser Customer Service Team in Hamburg freut sich auf Deine Unterstützung.

Kein Entweder-oder: Wir und Du sind bei uns untrennbar verbunden. Du machst uns stark und wir Dich. Klingt gut? Dann hast Du das Team-Ego – und bist 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

- In einem Team von Experten verantwortest du die Kapazitäts- und Personaleinsatzplanung, sowie deren Analyse und fortlaufende Verbesserung
- Du zeigst Risiken in der Einsatzplanung auf und unterstützt den Performance Manager des Bereichs darin diese zu vermeiden und Maßnahmen zur Performanceverbesserung auszuarbeiten
- Durch bestmögliche operative Planung des Personaleinsatzes stellst du ein Erreichen der Serviceziele bei zeitgleich optimaler Auslastung sicher
- Du bist Ansprechpartner für Mitarbeiter und deren Führungskräfte in Fragen z.B. zur Schichtplanung
- Du erstellst ad-hoc Analysen und wiederkehrendes Service-Level Reporting für die Bereichsleitung

## Das spricht für Dich

- Du hast Erfahrung in der Kapazitäts- und Einsatzplanung unter der Verwendung branchenüblicher Software, wie Nice IEX oder Aspect WFM
- Erfahrung in den Prozessen eines Call Centers oder Kontaktcenters oder im operativen Kundendienst
- Sehr gute soziale Kompetenz, Verantwortung und Durchsetzungsvermögen sowie Sensibilität im Umgang mit den zu planenden Kolleginnen und Kollegen
- Ausgezeichnete Kommunikationsfähigkeiten
- Eigenmotivation und Hands-on-Mentalität
- Fließendes Deutsch in Wort/Schrift
- Mindestens grundlegende Englischkenntnisse

## Über uns

Wir sind eher eine untypische Bank, Barclaycard eben. Wir sind modern, verschieden und denken digital. Inzwischen sind wir über 680 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!

Sende uns Deine vollständigen Bewerbungsunterlagen (Lebenslauf und Zeugnisse) unter Angabe Deiner Gehaltsvorstellung, Deines frühestmöglichen Eintrittstermins und unter der Kennziffer 57/2020 bitte an [karriereaussichten@barclaycard.de](mailto:karriereaussichten@barclaycard.de).