



Sie denken, ein Job sollte viele Facetten haben? Wir auch.

Workforce Manager (w/m/d)

📍 Frankfurt am Main (Hessen) 🏢 ADAC Hessen-Thüringen e.V. 🛠 Administration, Sekretariat, Assistenz | Call-Center
🕒 Vollzeit 🚫 unbefristet

Ihre Aufgaben

- ✓ Sie sind verantwortlich für die Intraday-Steuerung, sprich die Analyse, das Monitoring und die Optimierung von Arbeitsmengenverteilungen.
- ✓ Sie verbessern darüber hinaus kontinuierlich die Steuerung durch die aktive Entwicklung von Routingstrategien.
- ✓ Die akribische Planung und das aufmerksame Monitoring der Telefonagenten sind entscheidende Elemente Ihrer Tätigkeit.
- ✓ Bei der Gestaltung von Reports und Dashboards nutzen Sie effektiv die Erkenntnisse aus dem Tagesgeschäft, damit zielgerichtete Maßnahmen die Kennzahlen steigern.
- ✓ Um immer auf dem aktuellen Stand zu sein, stimmen Sie sich aktiv mit internen und externen Schnittstellen ab.
- ✓ Die Dienstplanerstellung sowie Aktualisierungen in unserem Zeiterfassungssystem liegen ebenfalls in Ihrem Aufgabenbereich.

Ihr Profil

- ✓ Erste Kenntnisse im Bereich Steuerung in der Telefonie sind von Vorteil. Zudem haben Sie eine hohe IT-Affinität sowie technisches Verständnis.
- ✓ Sie haben eine ausgeprägte Sozialkompetenz und verstehen sich als absoluter Teamplayer.
- ✓ Sie weisen eine klare und selbstbewusste Zielorientierung sowie ein hohes Maß an Zuverlässigkeit auf.
- ✓ Dazu haben Sie ein gutes Verständnis für Prozesse und deren Optimierungen sowie ein ausgeprägtes Verständnis für Zahlen und Statistiken.
- ✓ Im Umgang mit den gängigen MS-Office Anwendungen, im besonderen Excel, sind Sie sehr sicher.

Jetzt bewerben unter karriere.adac.de/j/14477

Ihr Kontakt

Ulrich Saam

