



Sie sind auf der Suche nach einem sicheren Arbeitsplatz in einem stabilen Familienunternehmen? Sie suchen neue Herausforderungen sowie vielseitige Entwicklungsmöglichkeiten? Sie sind motiviert, teamfähig und kreativ? Dann sind Sie bei uns richtig!

## Wir suchen für unsere Zentrale in Pforzheim einen **Referent Operatives Controlling Contact Center (m/w/d)**

### **Ihre Herausforderung:**

- Sie verantworten in enger Zusammenarbeit mit unserem BI-Team die konzeptionelle Erstellung und Optimierung unserer Contact Center - Reportings
- Sie führen Ursachenanalysen bei den spezifischen KPI's durch und leiten Handlungsempfehlungen ab, bei deren Umsetzung Sie die entsprechenden Fachabteilungen mit Ihrer Expertise unterstützen
- In einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess verantworten Sie das Forecasting der Contact Center spezifischen Kontaktkanäle (insbesondere Anrufe und Emails). Hierbei analysieren Sie vor allem Aktions- oder saisonbedingte Abweichungen und wenden die Erkenntnisse eigenständig an und verbessern somit das Kundenerlebnis nachhaltig
- Auf Basis eines von Ihnen erstellen Contact Center spezifischen Dashboards führen Sie eigenverantwortliche Performanceanalysen für den gesamten Bereich durch
- Sie berichten direkt an die Bereichsleitung Kundenservice

### **Ihr Profil:**

- Abgeschlossenes wirtschaftswissenschaftliches Studium und/oder mehrjährige Erfahrung in relevanten Fachbereichen (Reporting/Controlling, Workforce-Management oder Dienstleistersteuerung) eines Contact Centers
- Sehr gutes Verständnis für Contact Center – Prozesse und Tools (u.a. ACD, CRM Systeme, WFM Software)
- Erfahrungen im Aufbau und in der Analyse von Contact Center spezifischen KPI's
- Sehr gute Excel-Kenntnisse und Erfahrungen mit einem BI-System und T-SQL (Microsoft SQL Server)
- Ausgeprägte analytische Kompetenz und strategisches Out-of-the-Box-Denken

### **Wir bieten Ihnen:**

- Wir bieten einen sicheren Arbeitsplatz in einem stabilen Unternehmen mit familiärem Arbeitsklima und flachen Hierarchien sowie schnellen Entscheidungswegen
- Wir bieten ein tolles Miteinander, Humor, eine gesunde Fehlerkultur sowie ein hohes Qualitätsverständnis
- Spannende Aufgaben und Projekte mit einem hohen Maß an Eigenverantwortung
- Ein modernes Arbeitsumfeld mit interessanten Entwicklungsmöglichkeiten
- Sie erhalten außerdem folgende Annehmlichkeiten: attraktive Vergütung, Urlaubs- u. Weihnachtsgeld, Personalrabatte, subventionierte Kantine, kostenlose Parkplätze u. flexible Arbeitszeiten sowie die Möglichkeit mobil zu arbeiten.

Das Versandhaus BADER ist ein Familienunternehmen mit über 90-jähriger Geschichte und gehört zu den attraktivsten Arbeitgebern der Region Pforzheim. Generationen arbeiten hier Hand in Hand, um langjährige Erfahrungen zu nutzen sowie neue Herausforderungen zu meistern. Das Unternehmen wächst und investiert in die Zukunft, deshalb freuen wir uns, wenn auch Sie bald unser tatkräftiges Team unterstützen. Schicken Sie uns Ihre aussagekräftige Bewerbung unter Angabe Ihrer Verfügbarkeit und Ihrer Gehaltsvorstellung an:

**BRUNO BADER GmbH + Co. KG**

**Personalabteilung**

**Lea Hauth**

**Maximilianstr. 48**

**D-75172 Pforzheim**

**[E-Mail: karriere@bader.de](mailto:karriere@bader.de)**