

## Contact Center Specialist (m/w/d)

### → WTG communication DEUTSCHLANDWEIT

[Kennziffer: WTG 2024-35]

Du bist Experte im Cloud- & Contact Center Support und liebst es, Kundenanforderungen zu realisieren? ITK und direkte Kundenbeziehungen sind Deine Leidenschaft? Du hast Lust, in einem der größten ITK-Systemhäuser Deutschlands kundenindividuelle Cloud-Projekte voranzutreiben? Dann werde Teil der **WTG** und gestalte die Zukunft der Cloud-Technologien mit uns.

Bewerbe Dich jetzt und bereichere als **Contact Center Specialist (m/w/d)** unser Team **deutschlandweit** mit Deinen Skills.

### DEIN VERANTWORTUNGSBEREICH

- › Administration und Betreuung der CCaaS-Plattform (Five9/Zoom)
- › Konfiguration von Kampagnen, Routing-Regeln, IVRs und Workflows
- › Unterstützung und Schulung des Contact Center-Teams bei der Nutzung der CCaaS-Lösung
- › Optimierung der Systemleistung und Sicherstellung einer hohen Servicequalität
- › Monitoring und Analyse der Systemnutzung und -leistung zur kontinuierlichen Verbesserung
- › Technische Fehleranalyse und Zusammenarbeit mit dem Support-Team von Five9/Zoom
- › Erstellung von Berichten und KPIs zur Messung der Effizienz des Contact Centers
- › Integration von Five9/Zoom mit anderen Systemen (z.B. CRM, ERP) in Zusammenarbeit mit der IT-Abteilung

### SO ÜBERZEUGST DU UNS VON DIR

- › Erfolgreich abgeschlossene Ausbildung, idealerweise im ITK-Bereich
- › Erfahrung im Bereich Voice, Cloud & Contact Center
- › Gute Kenntnisse im Bereich CRM und ERP-Systeme
- › Gute Kenntnisse in MS Office, insbesondere Outlook, Excel und Word
- › Hohe Kunden- und Serviceorientierung
- › Kenntnisse im technischen Kundendienst oder Service Desk und von Ticketsystemen wünschenswert

- › Gute Deutsch- und Englischkenntnisse (in Wort und Schrift)
- › Reisebereitschaft und die Teilnahme am Bereitschaftsdienst
- › Führerschein Klasse B

## SO ÜBERZEUGEN WIR DICH – WIR BIETEN

- › Du gewinnst einen umfassenden Einblick in das strategische Arbeiten der WTG Unternehmensgruppe
- › Ein spannender Aufgabenbereich wartet auf Dich bei einem der führenden Lösungs- und Serviceanbieter von IT & Kommunikation, Sicherheitssystemen, Leitstellentechnik und Software-Entwicklung
- › Ein flexibles Arbeitszeitmodell mit Home-Office-Option
- › Flache Hierarchien und eine offene Kommunikationskultur, die für eine innovative Arbeitsatmosphäre sorgen
- › Individuelle Weiterbildungsmöglichkeiten
- › Eine faire Vergütung sowie eine betriebliche Altersvorsorge
- › Leckerer Kaffee, Obst und Getränke for free sowie tolle standortübergreifende Team-Events
- › Mitarbeitervergünstigungen wie ‚corporate benefits‘ und ‚JobRad‘
- › Unsere betriebliche Kranken-Zusatzversicherung übernimmt viele Kosten für erweiterte Vorsorgeuntersuchungen, Zahnbehandlungen und erforderliche Arznei-, Heil- und Hilfsmittel
- › Du bist sportlich aktiv? Durch eine geförderte Mitgliedschaft bei Urban Sports und/oder Hansefit unterstützen wir Deine Gesundheit und Dein Wohlbefinden auch nach der Arbeit mit vielfältigen Sportangeboten
- › Und last but not least: Du bist vom ersten Tag an Teil des großartigen WTG Teams!

## DU HAST FRAGEN?

Bei Fragen zu dieser Vakanz stehen wir Dir selbstverständlich jederzeit gerne zur Verfügung.

Deine Ansprechpartnerin ist Hanna Molderings:

Fon +49 30 921056 453 | [hanna.molderings@wtg.com](mailto:hanna.molderings@wtg.com)

## INTERESSIERT?

Dann sende uns Deine aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen unter Angabe Deines frühestmöglichen Eintrittstermins und Deiner Gehaltsvorstellung an [bewerber@wtg.com](mailto:bewerber@wtg.com) oder bewirb Dich gerne direkt über unser Bewerbungsformular im Karriere-Portal der WTG Website

→ [www.wtg.com/karriere/job/contact-center-specialist](http://www.wtg.com/karriere/job/contact-center-specialist)

## WIR FREUEN UNS AUF DICH!