

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

INTERESSIERT?

Dann sende uns Deine aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen unter Angabe Deines frühestmöglichen Eintrittstermins und Deiner Gehaltsvorstellung an 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

WIR FREUEN UNS AUF DICH!