



TOCHTERUNTERNEHMEN DER SHL TELEMEDIZIN

Die **almeda GmbH** ist ein führendes Unternehmen im Bereich **Gesundheitsmanagement** und als 100%ige Tochtergesellschaft der SHL Telemedizin GmbH Teil der **SHL Firmengruppe**. Die almeda GmbH ist ein nach ISO 9001:2008 zertifizierter Qualitätsanbieter für Gesundheitservices und richtet dieses Angebot an Unternehmen aus der Versicherungsbranche, dem Gesundheitswesen, der Industrie sowie öffentlichen Institutionen. Die almeda GmbH hilft Menschen bei Fragen oder in Notsituationen rund um das Thema Gesundheit, ebenso begleitet und coacht sie bei langfristigem Bedarf praktisch und professionell.

Sie suchen eine neue Herausforderung in einer innovativen Unternehmensgruppe und wollen an der Entwicklung zukunftsweisender Lösungen im Gesundheitswesen mitwirken?

Zum nächstmöglichen Zeitpunkt suchen wir am **Standort München**:

Call Center - Tagesmanager (w/m/d)

IHR PROFIL

- Eine abgeschlossene Berufsausbildung im kaufmännischen und/oder technischen Bereich oder ein abgeschlossenes Studium (Bachelor)
- Erfahrungen im Call Center-Umfeld (Call Routing, Skilling, Call-Flow, Reporting-Frontends, ACD Reports, CMS Tools u.ä.)
- Erfahrung mit steuerungsrelevanten Systemen und Tools zur Personaleinsatzplanung (idealerweise AVAYA/WFM und ACD/ACM Systeme)
- Begeisterung für Zahlen und Erfahrung in der Erstellung von Statistiken/Reports
- Analytische Fähigkeiten
- Sehr gute Kenntnisse im Umgang mit MS-Office, insbesondere mit Excel
- Ein ausgeprägtes Qualitäts- und Dienstleistungsbewusstsein

IHRE AUFGABEN

- Monitoring, Interpretation und Steuerung der Echtzeit-Kennzahlen der operativen Einheiten unter Beachtung relevanter KPIs (ACD-Planung)
- Performance Kontrolle im Sinne der Plan- und Zielerreichung und Ableitung geeigneter Maßnahmen (auch ad-hoc)
- Operatives und strategisches Forecasting durch Entwicklung von Trends anhand historischer Daten
- (Prognosen stellen, Statistiken und Benchmarks)
- Monitoren, berichten und dokumentieren von Störungen oder Veränderungen sowie Einleitung geeigneter Sofortmaßnahmen bei Abweichungen
- Erstellung von Monats- und Jahresplanung, sowie die Personal- und Einsatzplanung für die jeweiligen Teams in enger Abstimmung mit den Teamleitern
- Weiterentwicklung der Steuerungsprozesse

UNSER ANGEBOT

- Eine abwechslungsreiche und spannende Tätigkeit
- Ein tolles Miteinander
- Einen strukturierten Onboarding-Prozess mit umfassenden Schulungen und Hospitationen
- Eine leistungsgerechte Vergütung mit attraktiven Sozialleistungen (z.B. Kantine und Fahrtkostenzuschuss)
- Flexible Arbeitszeitmodelle
- Kontinuierliche und individuelle Weiterbildungsmöglichkeiten
- Zentraler verkehrsgünstiger Standort (am Ostbahnhof)

Wir freuen uns auf Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen per E-Mail mit Angabe zu Ihrem möglichen Eintrittstermin und Ihrer Gehaltsvorstellung. Bewerbungen behinderter Menschen werden bei gleicher Eignung bevorzugt behandelt. Ansprechpartnerin Personalabteilung: Frau Konstanze Bergmann | E-Mail: jobs@almeda.com | Telefon 089 / 480 59 168



almeda GmbH

Rosenheimerstraße 116 a | 81669 München | www.almeda.com