

Process Manager Customer Service (m/w/d)

Du strukturierst komplexe Abläufe und willst Prozesse im Customer Service spürbar besser machen? Dann gestalte mit uns die Zukunft unseres Kundenservice, von der ersten Idee über Automatisierung und KI bis zur erfolgreichen Umsetzung. Unterstütze ab sofort unser Customer Service Team in Kirchentellinsfurt als Process Manager Customer Service (m/w/d)!

Bergfreunde wurde 2006 gegründet mit der Mission, Menschen mit der Leidenschaft für Draußen zu verbinden und zu inspirieren. Heute sind wir einer der größten Outdoor-Online-Händler Europas mit mehr als 700 Mitarbeiter:innen. Unsere Werte bilden unseren Kompass: Mit Leidenschaft dabei. Große Ziele wagen. Gemeinsam unterwegs. Respektvoll. Wir packens an. Unser Potenzial und unsere Ambitionen sind groß: Wir wollen unser Wachstum fortsetzen - bist Du dabei?

Das erwartet Dich

- Du analysierst und optimierst Geschäftsprozesse im Customer Service mit Blick auf Effizienz, Qualität und Kundenzufriedenheit und setzt erkannte Verbesserungspotenziale um.
- Kundenservice-Projekte leitest Du von der Idee bis zur Umsetzung und stimmst Dich dabei eng mit internen und externen Stakeholdern ab.
- Du moderierst Workshops und Entscheidungsprozesse und berichtest transparent über Ziele, KPIs und OKRs.
- Change-Prozesse begleitest Du und unterstützt die Fachbereiche bei der Einführung neuer Prozesse und Systeme im Kundenservice.
- Du konzipierst und setzt Digitalisierungs- und Automatisierungsinitiativen um und führst neue Technologien, insbesondere im Bereich KI, ein.

- Für Process Mining bereitest Du Prozesse vor, erarbeitest Event-Log-Datenmodelle und stimmst die Systemintegration ab. Darüber hinaus modellierst Du Kundenservice-Prozesse nach BPMN [CN1.1]2.0 in ARIS.
- Du erstellst Entscheidungsvorlagen, Präsentationen und Management-Reports.

Das bringst Du mit

- Du hast ein betriebswirtschaftliches Studium oder eine vergleichbare Qualifikation im Projekt- oder Prozessmanagement erfolgreich abgeschlossen.
- Erfahrung in der Leitung und Steuerung von Projekten bringst Du ebenso mit wie fundierte Kenntnisse in Methoden des Projekt- und Prozessmanagements.
- Du denkst analytisch und konzeptionell, arbeitest strukturiert und lösungsorientiert und ergreifst gerne selbst die Initiative.
- Kommunikationsstärke und ein sicheres Auftreten gegenüber Stakeholdern zeichnen Dich aus.
- Digitale Tools, Automatisierung und innovative Technologien begeistern Dich.
- Mit BPM-Software wie ARIS oder Signavio hast Du bereits gearbeitet und kennst Dich mit der Notation BPMN 2.0 aus.
- Sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse runden Dein Profil ab.

Deshalb solltest Du bei uns anfangen

Bei uns bist Du Teil eines motivierten Teams, das sich über die verschiedenen Abteilungen hinweg gegenseitig unterstützt und austauscht. Das erwartet Dich außerdem bei uns:

- **Flexibles Arbeiten:** flexible Arbeitszeiten, mobiles Arbeiten, Workation (EWR + Schweiz), 30 Urlaubstage
- **Mobilität:** Jobticket, unmittelbare Nähe zum Bahnhof, Jobrad, Fahrradschuppen & Duschen
- **Events:** After-Work, Wandertage, Teamevents, gemeinsame Bergfreundefeiern
- **Gesundheit:** Yoga-Klassen, Fitnessraum, Gesundheits- und Nachhaltigkeitswochen, Sportgruppen
- **Entwicklung:** Stärkenorientierung, offene und wertschätzende Unternehmenskultur mit vielen Gestaltungsmöglichkeiten, Sprachkurse
- **Goodies:** Shoprabatt, Verkauf von B-Ware, betriebliche Altersvorsorge

Wenn wir Dein Interesse geweckt haben, freuen wir uns auf Deine Online-Bewerbung.

Jetzt Bewerben