

LilaConnect sucht ab sofort eine/einen:

Mitarbeiter Auftragsmanagement/ Kundenservice (m/w/d)

Standort: Essen

Im Unternehmensbereich Operations sind die Prozesse und Aktivitäten rund um unsere Kunden angesiedelt. Hierzu gehört der Customer Care-, der Produktmanagement-, der Prozessmanagement- und der Billing/CRM/Assurance-Bereich. Aufgabe ist es, mit effizienten Abläufen, Instrumenten und persönlichem Engagement dauerhaft die Betreuung und Dienstebereitstellung von vielen Tausend unserer Kunden sicherzustellen.

Als Auftrags- und Kundenmanager sind Sie eigenverantwortlich für Beantwortung von Spezialanfragen unserer Kunden sowie der Unterstützung unserer externen Mitarbeiter bei der Beratung der Kunden zuständig. Des Weiteren obliegt Ihnen die Verarbeitung von verschiedenen typischen Auftragsprozessen in einem Telekommunikationsunternehmen. Sie werden innerhalb kürzester Zeit zum Experten im Bereich Glasfaser und erhalten dadurch Einblick in alle Unternehmensbereiche und die Chance zur schnellen Weiterentwicklung und Gestaltung des Unternehmens.

Zu Ihren Aufgaben zählen im Einzelnen:

- Schriftliche und telefonische Bearbeitung von Anfragen unserer Kunden und externen Mitarbeiter
- Bearbeitung der Lieferantwechselprozesse (Portierungsprozess) inklusive Koordination mit externen Partnern
- Telefonische und schriftliche Nachverfolgung und Terminierung von Kunden- und Lieferanteninformationen zur Sicherstellung des Bereitstellungsprozesses
- Ständige Weiterentwicklung der Prozesse im Kundenmanagement und Durchführung von Projekten zur Optimierung der Auftrags- und Kommunikationsverarbeitung
- Pflege des internen und externen Wissen-Speichers

Anforderungen

- Abgeschlossene kaufmännische Ausbildung, bevorzugt Masterabschluss
- Kenntnisse im Auftrags- und Kundenmanagement, bevorzugt aus der Telekommunikationsbranche
- Absolute Text- und Stilsicherheit der deutschen Sprache in der telefonischen und schriftlichen Kommunikation
- Kenntnisse im Umgang mit CRM, Datenbanken und IT Systemen
- Beherrschung der gängigen Microsoft Office 365 Produkte (Excel, Word, PowerPoint, Teams)
- Selbstbewusstes und verbindliches Auftreten
- Kundenorientierung und Empathie
- Affinität zum Thema Glasfaser, IT, Telekommunikation und Digitalisierung

Wir bieten:

- Teamevents und Betriebsfeiern
- Attraktives Gehalt
- Flexible Arbeitszeiten
- Kostenlose Getränke
- Angenehme Arbeitsatmosphäre in einem motivierten Team, mit dem man gemeinsam vorwärtskommen kann

Über LilaConnect

Die LilaConnect GmbH betreibt Glasfasernetze. Das Angebot zeichnet sich u.a. dadurch aus, dass sogar Privatkunden Datenpakete von 2,5 Gbit/s Bandbreite buchen können, die andere Provider nicht im Portfolio haben. Das Unternehmen mit schwedischen Wurzeln verfügt über langjährige Erfahrung im Aufbau und Betrieb von Open-Access-Glasfasernetzen: Nach einer Erstlaufzeit können Privat- und Geschäftskunden jederzeit zu einem anderen Provider wechseln und gewinnen so dauerhaft Wahlfreiheit. Das Unternehmen ist über Deutschland hinaus in weiteren Ländern Europas, Südafrika und Südostasien erfolgreich tätig. Ziel von LilaConnect ist es, gemeinsam mit dem Schwesterunternehmen und Projektentwickler VX Fiber und in enger Zusammenarbeit mit Kommunen, Stadtwerken sowie der Wohnungswirtschaft den Internetstandort Deutschland zukunftssicher zu machen. Weitere Informationen unter www.lilaconnect.de.

Lust, den Karriereturbo zu starten?

Dann schicken Sie uns Ihre Bewerbung - natürlich digital, an jobs@lilaconnect.de