



## Teamlead (w/m/f) Customer Service- Steuerung/Real Time Management

Vienna | ab sofort | Full-time employee | unbefristet

### Wir sind Magenta

Magenta Telekom ist ein führender Anbieter von Internet, Mobilfunk, Entertainment und Business-Lösungen in Österreich. Das Unternehmen zählt rund 2.200 Mitarbeiter:innen und ist Teil der Deutsche Telekom Gruppe.

### Dein Team

In dem Bereich Innovations, Partner Management & Steering bei Magenta Telekom gestalten wir zukunftsweisende Servicekonzepte, steuern strategische Partner entlang der Customer Journey und treiben Innovationen voran, um Effizienz und Kundenerlebnis kontinuierlich zu verbessern.

Als Teamlead Real Time Management verantwortest du die Echtzeitsteuerung im hybriden Servicemodell. Gemeinsam mit deinem Team sorgst du dafür, dass unsere Kund:innen genau dann jemanden erreichen, wenn sie uns brauchen – effizient, vorausschauend und partnerübergreifend.

- Steuere die Echtzeit-Performance über alle Kanäle und Partner hinweg – mit Fokus auf Service Level, Volumenverteilung und Reaktionsgeschwindigkeit
  - Führe und entwickle dein Real-Time-Team und Sorge für optimale Erreichbarkeit und Auslastung im hybriden Servicemodell
  - Arbeite eng mit Forecasting, WFM, Partner Management und IT zusammen, um Tools, Prozesse und Einsatzmodelle laufend zu verbessern
  - Analysiere Live-Kennzahlen und Forecasts, erkenne Abweichungen frühzeitig und leite sofort wirksame Maßnahmen ab
  - Koordiniere bei Störungen schnell und lösungsorientiert – inklusive Kommunikation an das Management und enge Abstimmung mit PR und IT
- 
- Du bringst Führungserfahrung in der operativen Steuerung mit und kennst dich idealerweise mit Real-Time Management oder Forecasting aus?

- Du hast ein starkes Zahlenverständnis und kannst daraus schnell wirksame Maßnahmen ableiten?
- Du kommunizierst souverän – auch in Eskalationen und im internationalen Partnerumfeld?

Wir bei Magenta glauben an vielfältige Mitarbeitende und leben Chancengleichheit. Wir begrüßen alle Bewerbungen unabhängig von kultureller als auch sozialer Herkunft, Alter, Geschlecht, Nationalität, Religion, Behinderungen oder sexueller Orientierung. Magenta verbindet alle Menschen.



„Kunde ist König“  
ist unser  
Versprechen.



Wir wollen  
gemeinsam  
gewinnen.



Du kannst  
dich auf mich  
verlassen.



Wir dürfen das  
und machen's  
einfach.



Kein Bullshit Bingo -  
wir sagen was  
Sache ist.



Wir nehmen's  
mit  
Humor.

# I ♥ Magenta

Tickst du auch so?  
DANN BIST DU BEI UNS GENAU RICHTIG!



Flexible Arbeitszeiten



Gesundheitsangebote



Lernangebote



Homeoffice



Essenszuschuss



Kantine am Standort



Kinderbetreuung



Zukunftsvorsorge

Wir sind Magenta, du auch?



**Alexander Pfemeter**

+43 676 8200 5401

Darüber sprechen wir noch persönlich, aber vorab sei gesagt: Abhängig von deinen Qualifikationen und Erfahrungen bieten wir für diese Position ein attraktives Bruttojahresgehalt, das bei mindestens € 58.000,- liegt

Du willst noch mehr über uns wissen? Dann findest du hier mehr Einblicke in die **Welt von Magenta.**

**Jetzt bewerben!**