

Abteilungsleiter:in Remote Control Center Support (m/w/d)

Vollzeit | Leoben, Österreich

#yourmission

Werde Teil unseres Customer Service Führungsteams und übernimm die Leitung und Steuerung unseres innovativen „Remote und Multi-Site Control Center Support“. Das KNAPP „Remote- und Multi-Site Control-Center“ (RCC/MSCC) erfüllt die übergeordnete Verwaltung, Überwachung und Steuerung von verschiedensten Serviceleistungen zu den von KNAPP gelieferten Lagerlogistik-Lösungen. Über eine gezielte „Live Daten-Überwachung“ und „Daten-Sammlung“ sowie deren professioneller Auswertung von dazu eigens geschulten „KNAPP Service Mitarbeitern“ können proaktive und reaktive Maßnahmen eingeleitet werden, um die bestmögliche Stabilität und Einsatz-Verfügbarkeit der gelieferten KNAPP Anlagen zu gewährleisten.

Du startest in einem erfahrenen Service-Desk Führungskreisteam, das dich intensiv auf diese Aufgabe vorbereitet und dich auch in enger Zusammenarbeit bei der Übernahme und fortlaufenden Abteilungsleitung mit den bestehenden RCC/MSCC Mitarbeiter Team unterstützt.

#youareknapp

- Du planst und koordinierst alle definierten Support Aufgaben und Prozesse in deiner Abteilung und sorgst für deren reibungslose Umsetzung
- Du hast Berufserfahrung mit standardisierten Service Prozesse, idealerweise mit Zertifizierung (z.B. ITIL)
- Du betreibst proaktiv die Professionalisierung und Standardisierung im Bereich Support-Prozessmanagement



(von der Kennzahldefinition bis hin zum Reporting)

- Kommunikation und Konfliktmanagement zählen zu deinen absoluten Stärken und du hast Freude am Support von internationalen Kunden
- Du arbeitest mit bestehendem und neuem Mitarbeiter:innen, wirst diese fachlich unterweisen und sorgst für laufende Fortbildung und Ausbau Deiner Teams.
- Die fachliche und kommunikative Qualitätssicherung deiner Mitarbeiter:innen sowie die RCC/MSCC Service Produkt-Weiterentwicklung liegt in deinen Händen
- Du unterstützt deine Mitarbeiter:innen bei der Einleitung von Reklamations- und Eskalations-Maßnahmen und sorgst für den notwendigen Informationsfluss zur Management Ebene
- Du machst die generelle Überwachung der Qualität des externe und interne Berichtswesen deiner Abteilung

#weareknapp

KNAPP Systemintegration in Leoben ist spezialisiert auf Lösungen im Bereich Lebensmittel- und Leergutlogistik und setzt die speziellen Anforderungen der Lebensmittelbranche in höchster Qualität um. Für unsere Kunden entwickeln wir innovative, maßgeschneiderte Automatisierungskonzepte für den stationären und den Online-Lebensmittelhandel. Dieser Job bietet die Möglichkeit, sich proaktiv in einem hoch motivierten Team einbringen und gestalten zu können und Verantwortung zu übernehmen. Bei uns hängt dein Gehalt von deiner beruflichen Vorerfahrung, deinem Können und deinem Engagement ab. Das Mindestgehalt für diese Position liegt bei brutto EUR 4.550,- pro Monat (38,5 Wochenstunden / KV für Metallgewerbe) inkl. Funktionszulage. Wir bieten unseren Mitarbeiter:innen neben einem Werksrestaurant, Gesundheitsprogrammen und anderen Benefits auch ein breites Angebot an Weiterbildungs- und Entwicklungsmöglichkeiten. Wir freuen uns darauf, dich in einem persönlichen Gespräch kennenzulernen.

