

# controlware



## Warum Controlware?

Mit ca. 400 Mio. EUR Umsatz und 1000 Mitarbeitern sind wir nicht nur einer der führenden unabhängigen Managed Service Provider in der DACH Region.

Wir sind auch innovativ, fair und nachhaltig. Wir geben unseren hochqualifizierten Mitarbeitern die Möglichkeit sich in einem dynamischen Umfeld zu entwickeln. Ein hohes Maß an Entscheidungs- und Gestaltungsspielraum gehört dabei ebenso dazu, wie ein adäquates Einkommen, attraktive Entwicklungschancen und die Vereinbarkeit von Beruf und Familie.

Wenn Du Dich angesprochen fühlst, dann bring Dich ein als:

## Teamleiter Customer Experience (m/w/d)

**Vertragsart: Full-time employee**

**Standort: Bundesweit**

## Das erwartet Dich

- Disziplinarische und fachliche Führung des CSM-Teams sowie strategische Weiterentwicklung des Customer Experience Teams und dessen Strukturen, Prozesse und Rahmenbedingungen.
- Analyse der Kundenbedürfnisse im Bereich Customer Experience, Definition und Umsetzung kundenzentrierter Maßnahmen, Ziele, KPIs und Erfolgsmessungen zur Steigerung der Wertschöpfung.
- Entwicklung und Etablierung der Customer Journey, inklusive Ableitung und Umsetzung strategischer Maßnahmen sowie Erarbeitung von Services und Produkten zur Verbesserung der Customer Experience.
- Koordination der internen und externen Kommunikation, Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen, Herstellern und Repräsentanten zur CX-Thematik sowie Skalierung und Weiterentwicklung von CX-Maßnahmen.
- Reporting, Budgetverantwortung, Sicherstellung der PXP-Cloud-Performance und Ausbau einer Software-Lifecycle-Management-Strategie mit Maßnahmenempfehlungen für die Budgetplanung.

## Das zeichnet Dich aus

- Mindestens 5 Jahre Erfahrung im Customer Success Management oder Customer Experience Management, idealerweise mit Hersteller-Serviceprogrammen wie Cisco.
- Führungserfahrung, Durchsetzungsstärke und Erfahrungen im Aufbau neuer Organisationen sowie in der Steuerung von Workflows von PreSales bis zur Serviceerbringung.
- Fließende Deutsch- und Englischkenntnisse, stark ausgeprägte analytische Fähigkeiten und Sinn für geschäftliche Entwicklung servicenaher Themen.
- Erfahrungen im Bereich Systemintegration oder bei IT-Partnern, idealerweise kombiniert mit einem wirtschaftlichen oder technischen Studium.
- Kenntnisse in Serviceprogrammen von Herstellern sowie fundierter Hintergrund in Informatik, Wirtschaftsinformatik, BWL oder vergleichbaren Ausbildungswegen.

## Hierauf kannst Du Dich freuen

- Flexible Arbeitszeiten für Deine individuelle Lebensplanung
- Vermögenswirksame Leistungen und unsere betriebliche Altersvorsorge
- Gesundheitsprogramme, denn Deine Gesundheit liegt uns am Herzen
- Weiterbildungsprogramme, die auf Dich maßgeschneidert werden
- Firmenwagen & Jobrad

- Eine wertschätzende Atmosphäre in einem großartigen Team
- Exklusive Mitarbeiterrabatte für eine erfolgreiche Schnäppchenjagd
- Die Arbeit bei einem der führenden Managed Service Provider Deutschlands

Jetzt bewerben

## Klingt das nach Deinem Traumjob?

Dann lass uns gerne Deine Bewerbung, einschließlich Anschreiben, Lebenslauf und Zeugnissen zukommen. Unsere Fachbereiche freuen sich schon sehr auf Dich! Schau doch gerne mal vorbei auf <https://www.controlware.de/index.html>