Zum Klienten:
Weitere Informationen zum Klienten und laufend neue Jobchancen erhalten Sie nach Ihrer Anmeldung und dem Onboarding durch Ihren Fachberater per Mail oder online. Wir freuen uns, Sie persönlich kennenzulernen!

Arbeitsort:
Nussbaumen (X Kilometer und X Minuten von Ihrer Wohnadresse entfernt)

Jobbeschreibung:
Business Process Owner (BPO) Customer Service (w/m/d)

Ihr Aufgabengebiet:
- End-to-end Verantwortung, Governance, Dokumentation und kontinuierliche Verbesserung zugewiesener Geschäftsprozesse (z. B. Customer Service, Ersatzteilverkauf, Marketing, Stammdaten)
- Sicherstellen, dass Prozessdesigns die operative Realität, regulatorische Anforderungen und lokale Serviceanforderungen widerspiegeln und gleichzeitig globale Standards einhalten
- Enge Zusammenarbeit mit den operativen Divisionen als vertrauenswürdiger Partner zwischen globalem Prozessdesign und lokaler Umsetzung
- Regelmässiger Austausch mit operativen Customer-Service-Teams zur Erfassung von Feedback, Identifikation von Schwachstellen und Übersetzung operativer Bedürfnisse in skalierbare Prozess- und Systemverbesserungen
- Unterstützung der Rollout- und Go-live-Phasen zur Sicherstellung einer reibungslosen Einführung und Betriebskontinuität
- Sammlung, Bewertung und Priorisierung von Anforderungen aus operativen Divisionen und regionalen Organisationen
- Übersetzung von Geschäftsanforderungen in IT-taugliche Anforderungen in enger Zusammenarbeit mit Product Ownern und Implementierungspartnern
- Abwägen zwischen globaler Standardisierung und begründeten lokalen Abweichungen sowie Rückführung relevanter lokaler Anforderungen in globale Lösungen
- Aktive Mitwirkung in allen Projektphasen (Pre-Study, Design, Build, Rollout, Betrieb)
- Sicherstellen einer nahtlosen Prozessintegration in Zielsysteme sowie eines stabilen Übergangs vom Projekt- in den operativen Betrieb
- Unterstützung von Lokalisierungsaktivitäten und Entscheidung, ob Anforderungen global oder lokal umgesetzt werden sollen

Was Sie ausmacht:
- Hochschulabschluss in Betriebswirtschaft, (Wirtschafts-)Informatik, Ingenieurwesen oder vergleichbare Qualifikation
- Mehrjährige Erfahrung im Prozessmanagement, idealerweise in internationalen Transformationsprojekten (CRM, ERP oder serviceorientierte Prozesse)
- Fundierte Expertise in der Analyse, Modellierung und Optimierung von End-to-End-Geschäftsprozessen
- Nachgewiesene Erfahrung in der engen Zusammenarbeit mit operativen Geschäftseinheiten, IT-Teams und externen Partnern

- Ausgezeichnete Kommunikations- und Moderationsfähigkeiten sowie starke interkulturelle Kompetenz
- Hohes Mass an Eigeninitiative, Durchsetzungsvermögen sowie eine strukturierte, lösungsorientierte Arbeitsweise
- Sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse

Was diese Stelle ausmacht:

- Verantwortungsvolle Rolle in einem dynamischen und unabhängigen Familienunternehmen
- Freiraum für eigene Ideen
- Sicherer Arbeitsplatz
- Fortschrittliche und familienfreundliche Anstellungsbedingungen
- Flexible Arbeitszeiten
- Weiterbildungsmöglichkeiten