



## Nicht nur ein Job. Ihre Karriere bei TOTAL.

Die TOTAL Energie Gas GmbH ist ein erfolgreiches, junges Unternehmen im B2B-Segment des deutschen Strom- und Gasmärktes. In diesem sehr spannenden und herausfordernden Umfeld expandieren wir schnell und zielgerichtet. Wir beliefern Gewerbe- und Geschäftskunden mit Strom und entwickeln innovative, marktorientierte und maßgeschneiderte Lösungen für die Gasversorgung industrieller und gewerblicher Kunden.

Zur Unterstützung unserer Direktion Operations & Transformation suchen wir zum nächstmöglichen Zeitpunkt in Fellbach oder Berlin einen

### **Koordinator Dienstleistungssteuerung | Business Process Outsourcing (BPO) (m/w/d)**

#### **Ihre Aufgaben**

- Verantwortliche Steuerung externer Service-Dienstleister für ausgelagerte Geschäftsprozesse v.a. im Bereich Abrechnung, Marktkommunikation und Kundenservice
- Controlling der Dienstleister durch Definition, Implementierung und Messung von Leistungskennzahlen (KPIs) in Abhängigkeit der Customer Journey; Benchmarking anhand der KPIs
- Analyse und Optimierung der BPO-Teilprozesse im Rahmen eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses
- Analyse von Geschäftsprozessen gemeinsam mit Fachbereichen, insbesondere Durchführung von Machbarkeits- und Kosten-Nutzen-Analysen
- Durchführung von Ausschreibungen, insbesondere Erarbeitung von Lastenheften, Bewertung von Auswahlkriterien,
- Entscheidungsvorbereitung
- Analyse und Vorstellung von neuen Markt- und Produkttrends

#### **Ihr Profil**

- Erfolgreich abgeschlossenes Hochschulstudium idealerweise im Bereich der Wirtschaftswissenschaften oder vergleichbare Qualifikation
- Mehrjährige Berufserfahrung im kundenservice-nahen Geschäftsbereichen der Energiewirtschaft, z.B. Kundenservice, Abrechnung oder IT
- Erfahrung im Projekt- und/oder BPO Management, z.B. als Unternehmensberater, von Vorteil
- Gute Kenntnisse der energiewirtschaftlichen Prozesse (u.a. GPKE, GeLiGas, MaBiS, WiM)
- Erfahrungen mit SAP Anwendungen (IS-U, BI/BO) von Vorteil
- Wirtschaftliches Denken und Handeln, welches sich in einer hohen Beratungs- und Problemlösungskompetenz ausdrückt
- Ausgeprägte strukturierte und analytische Denk- und Herangehensweise
- Kommunikations- und Kooperationsstärke, Konfliktfähigkeit,
- Fließende Deutsch- und sehr gute Englischkenntnisse (Wort/Schrift) und sicherer Umgang mit MS Office

#### **Wir bieten**

- Ein attraktives Vergütungspaket
- Flache Hierarchien
- Hervorragende Sozialleistungen, wie z.B. großzügige Zuschüsse zu Kindertagesstätten und zur betrieblichen Altersvorsorge
- Fahrtkostenzuschuss zu öffentlichen Verkehrsmitteln oder in Form von Tankgutscheinen
- Kostenlose Nutzung eines exklusiven Fitnessstudios direkt gegenüber des Büros in Fellbach
- Eine sehr gute Anbindung durch den öffentlichen Nahverkehr an die Stuttgarter Innenstadt oder den Berliner Hauptbahnhof

#### **Weiteres Vorgehen / Kontakt**

TOTAL Energie Gas bietet Ihnen die Ressourcen eines global tätigen Energiekonzerns bei gleichzeitiger Flexibilität einer selbstständigen Vertriebseinheit mit kurzen Entscheidungswegen. Geprägt von Teamgeist finden Sie ein Umfeld vor, in welches Sie ihre Ideen einbringen und etwas bewegen können. Wenn Sie sich ständig weiterentwickeln möchten und an dieser nicht alltäglichen Arbeit zum weiteren Ausbau unserer Geschäfte in einem hochmotivierten und erfolgreichen Team interessiert sind, senden Sie uns bitte Ihre aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen mit Gehaltswunsch und frühestem Eintrittstermin per E-Mail an: [gp.teg.recruiting@total.de](mailto:gp.teg.recruiting@total.de). Schwerbehinderte Bewerberinnen und Bewerber werden bei ansonsten im Wesentlichen gleicher Eignung, Befähigung und fachlicher Leistung bevorzugt eingestellt. Ihr Ansprechpartner ist Herr Andreas Munk. Weitere Informationen finden Sie unter [www.gas-strom.total.de](http://www.gas-strom.total.de).