

Du machst uns zu einem Wir.

otto austria group

Business Analyst Customer Service (m/w/x)

Graz oder Salzburg, Full-time employee

Du brennst dafür, Prozesse zu optimieren, Daten in wertvolle Erkenntnisse zu verwandeln und die Zukunft des Kundenservice aktiv mitzugestalten? Dann bist du bei uns genau richtig! Wir suchen eine engagierte Persönlichkeit, die mit analytischer Schärfe und einem ausgeprägten Kundenfokus unsere Serviceprozesse auf das nächste Level hebt und maßgeblich zur digitalen Transformation beiträgt.

Unser Team wächst weiter und sucht am Standort Graz oder Salzburg eine*n Business Analyst Customer Service (m/w/x).

Was dich erwartet

Berichtsautomatisierung & Datenanalyse:

- Du konzipierst, entwickelst und implementierst automatisierte Berichts- und Dashboard-Lösungen, um Performance-Kennzahlen im Customer Service transparent darzustellen
- Du stellst die Datenqualität und -integrität für alle Reporting-Anforderungen sicher und übersetzt komplexe Daten in verständliche Handlungsempfehlungen

Prozessüberwachung & -verbesserung:

- Du überwachst kontinuierlich unsere Customer Service Prozesse anhand definierter KPIs und identifizierst proaktiv Engpässe, Ineffizienzen und Verbesserungspotenzial
- Du entwickelst und implementierst Maßnahmen zur Steigerung der Prozesseffizienz und -

Deine Skills

- Du hast ein einschlägiges Studium (Mathematik, Statistik, Wirtschaftsinformatik, Data Science) absolviert und/oder mehrjährige einschlägige Berufserfahrung gesammelt
- Du besitzt Kenntnisse zu den Datenschutzrichtlinien
- Du verfügst über einen sicheren Umgang mit SQL zur Datenabfrage und -manipulation
- Du hast Erfahrung in der Datenanalyse und -visualisierung mit SAS, R oder Python

effektivität, immer mit dem Ziel, die Customer Experience zu optimieren

Detaillierte Prozessanalyse & -design:

- Du führst detaillierte Prozessanalysen (Ist-Aufnahme, Soll-Konzeption) unter Einsatz geeigneter Methoden und Tools durch
- Du leitest konkrete Handlungsempfehlungen zur Optimierung der Customer Journey und der internen Abläufe ab und begleitest deren Umsetzung

Kunden- und Kostenfokus:

- Du erarbeitest innovative Lösungen, die sowohl die Kundenerfahrung verbessern als auch zur Kostensenkung beitragen
- Du quantifizierst den Nutzen von Optimierungsmaßnahmen und präsentierst diese überzeugend

Aktive Mitgestaltung der Transformation:

- Du spielst eine zentrale Rolle bei der Gestaltung und Umsetzung von Transformationsprojekten im Customer Service
- Du arbeitest eng mit Kolleg*innen aus dem Customer Service sowie anderen Fachbereichen und unseren externen Partnern zusammen, um neue Prozesse und Technologien erfolgreich zu implementieren
- Du bringst eigene Ideen und Impulse zur Weiterentwicklung unserer Service-Strategie ein und förderst eine datengetriebene Kultur sowie den kontinuierlichen Verbesserungsprozess

Du möchtest dein zukünftiges Team und deinen Arbeitsplatz live erleben? Im Zuge des Bewerbungsprozesses hast du die Möglichkeit bei uns reinzuschnuppern.

Dein Ziel bei uns:

Als Business Analyst (m/w/d) im Bereich Customer Service gestaltest du aktiv die Zukunft unserer Kundeninteraktionen und trägst maßgeblich zur Effizienz und Exzellenz unserer Serviceprozesse bei. Dein Hauptziel ist es, durch datenbasierte Analysen, Prozessoptimierungen und die Automatisierung von Berichten sowohl die Kundenzufriedenheit nachhaltig zu steigern als auch signifikante Kosteneinsparungen zu realisieren. Du bist ein Treiber der digitalen Transformation und hilfst uns, unser Versprechen von 'Responsible commerce that inspires' im Kundenservice zu leben. Du hast die Möglichkeit, eigene Ideen einzubringen und die Entwicklung unserer Service-Strategie aktiv mitzugestalten.

Deine Benefits

- Work-Life-Flexibility: 60% Homeoffice sowie flexible Arbeitszeiten ohne Kernarbeitszeit
- Vergünstigungen: 15% Mitarbeiterrabatte, großzügige Essenszuschüsse und zahlreiche Corporate Benefits wie Massageangebote, vergünstigte Parkplätze uvm.
- Aus- & Weiterbildung: Konzernweite Weiterbildungsangebote wie digitale Lernplattformen, Best Practice Center oder interne Lernevents wie Lunch & Learns, Workshops uvm.
- Offene Kultur: gelebte Feedbackkultur und Raum für deine eigenen Ideen und deren Umsetzung
- Moderne Arbeitsweise: agiles und eigenverantwortliches Arbeiten in dynamischen Teams mit offener DU-Kultur im Kontext des New Work Ansatzes

Das Mindestgehalt lt. KV Handel (BG E, Stufe 1) liegt bei € 2.471,- brutto pro Monat. Wir sind jedoch davon überzeugt, dass dein Know-how und deine Leistungsbereitschaft einen Mehrwert für unser Unternehmen haben. Daher sind wir jedenfalls bereit ein attraktives Gehaltspaket anzubieten.

Lass uns gerne in einem persönlichen Gespräch über deine Vorstellungen sprechen und eine für beide Seiten zufriedenstellende Lösung finden.

Klingt spannend?

Direkt bewerben

Über Uns

OTTO Österreich, Universal, Quelle, Lascana, Ackermann – kennst du diese Katalogversender noch? Auch wenn die Katalog-Ära schon lange vorbei ist, haben sich diese Versandhändler zu erfolgreichen Online-Shops gewandelt. Dafür verantwortlich sind wir: Die Otto Austria Group oder besser gesagt unsere rund 400 Kolleg*innen, die täglich ihr Bestes geben und uns zu Österreichs größten E-Commerce Player gemacht haben.

Unser Mindset: Ideen einbringen und Projekte vorantreiben, dich für dein Herzensthema engagieren und unsere Unternehmenskultur aktiv mitgestalten.

Du hast Fragen?

Melde dich gerne direkt bei mir.

Monja Vogl
+43 664 780 13 552, bewerbung@ottoaustriagroup.at

Otto Austria Group GmbH
Alte Poststraße 152, 8020 Graz | Alte Bundesstraße 2A, 5071 Wals-Siezenheim

