



## Experte (m/w/d) Kundenkommunikation & Kontaktmanagement

Standort: München

„Was zählt für dich?“ Das fragen wir uns bei der SBK (Siemens-Betriebskrankenkasse) täglich – sowohl im vertrauensvollen Kundendialog als auch intern im wertschätzenden Miteinander. Gemeinsam beschreiben wir mutig neue Wege, um die Gesundheitsversorgung aktiv mitzugestalten. Dabei zählen wir auf die Kompetenzen jedes Einzelnen. Durch den Austausch auf Augenhöhe finden wir für unsere Kund\*innen die besten Lösungen. Genauso unterstützen wir als größte Betriebskrankenkasse Deutschlands unsere knapp 2.000 Mitarbeitenden, ihre persönlichen Ziele zu erreichen und mit uns zu wachsen. In einem sinnstiftenden Umfeld zu arbeiten klingt gut?

### Deine Aufgaben

- Du entwickelst die strategische Ausrichtung der Kundenkommunikation mit Fokus auf den Kanal Telefon weiter – von Touchpoints bis zur technischen Lösung
- Du gestaltest Prozesse, Systeme und organisatorische Rahmenbedingungen, um eine optimale Kundenkommunikation sicherzustellen
- Du definierst Anforderungen und koordinierst die Umsetzung in enger Zusammenarbeit insb. mit IT-Architekten
- Du steuerst die Implementierung und Weiterentwicklung einer integrierten Contact-Center-Lösung und übernimmst die fachliche Product Ownership
- Du verantwortest die datengestützte Steuerung und Optimierung der Serviceprozesse und entwickelst Standards für eine effiziente und qualitativ hochwertige Kommunikation

### Dein Profil

- Du hast ein abgeschlossenes wirtschaftswissenschaftliches oder vergleichbares Studium
- Du bringst fundierte Erfahrung in der Leitung umfangreicher Projekte, idealerweise im Bereich Kommunikationssysteme, mit
- Du kennst dich bestens mit modernen Contact-Center-Lösungen und etablierten Projektmanagement-Methoden (z. B. PMI®, PRINCE2®) aus
- Du hast Erfahrung in der Prozessgestaltung, dem Anforderungsmanagement und agilen Methoden
- Du überzeugst mit analytischem Denken, ergebnisorientiertem Arbeiten sowie hoher Durchsetzungsfähigkeit

### Deine Benefits

- **Attraktive Konditionen und Rahmenbedingungen:** Bezahlung nach Tarif der bayerischen Metall- und Elektroindustrie, 38-Stunden-Woche und 30 Urlaubstage pro Jahr (bei Vollzeit)
- **Flexibilität für eine optimale Work-Life-Balance:** Mobiles Arbeiten und Arbeiten aus dem europäischen Ausland nach Absprache, Gleitzeit (bis zu 24 Tage pro Jahr), Möglichkeit für Sabbaticals und Job-Sharing
- **Lernen und Entwicklung:** Wir verstehen lebenslanges Lernen als festen Bestandteil unserer Unternehmenskultur durch z.B. ein eigenes Learning-Management-System und zahlreiche individuelle Möglichkeiten zur Weiterbildung
- **Top Gesundheitsmanagement:** Wir bieten unseren Mitarbeitenden zahlreiche Angebote zum Erhalt und zur Förderung der Gesundheit
- **Nachhaltigkeit:** Unser Ziel ist es bis 2030 klimaneutral zu sein und fördern daher z.B. klimafreundliche Mobilität mit dem Deutschland-Ticket als Job-Ticket und dem JobRad
- **Umfangreiche Zusatz- und Sozialleistungen:** betriebliche Altersvorsorge, vermögenswirksame Leistungen uvm.

Weitere Infos zu unseren Benefits finden Sie [hier](#).

Seit über 100 Jahren engagiert sich die SBK mit Herz und Tatkraft für die Anliegen der Menschen rund um ihre Gesundheit und setzt sich für die Interessen der Versicherten ein. Wir freuen uns, dass wir kontinuierlich auf Wachstumskurs sind und suchen nach Mitarbeitenden, die mit uns die Zukunft gestalten. Hört sich gut an? Jetzt klicken und bewerben.



**Kontakt**  
Stefan Arnold  
HR Business Partner  
+49 (89) 62700-771  
[recruiting@sbk.org](mailto:recruiting@sbk.org)



Jetzt bewerben