



Ihr Team wartet
schon **auf Sie!**

Teamleiter (m/w/d) Kundenservice und Kundenprozesse

Standort: München

Ihre Karriere ist Ihnen wichtig, gleichzeitig möchten Sie aber auch wirklich etwas bewegen? Die Kund*innen stehen für Sie immer im Mittelpunkt – und Sie wissen, dass Sie nur in einem starken Team Höchstleistungen bringen können?

Dann sind Sie bei der SBK (Siemens-Betriebskrankenkasse) genau richtig. Wir bieten Ihnen einen attraktiven Arbeitsplatz und ein werteorientiertes, sinnstiftendes Umfeld, in dem Sie Ihre Talente einbringen können. Hohe Qualität und ein menschliches Miteinander sind das, was die SBK auszeichnet.

Als größte Betriebskrankenkasse Deutschlands versichern wir mehr als eine Million Menschen. Wir freuen uns, dass wir kontinuierlich auf Wachstumskurs sind – und suchen daher immer nach besonderen Menschen, die zu uns passen und mitgestalten möchten.

Ihre Aufgaben

- Sie führen fachlich und disziplinarisch das Team Kundenservice und Kundenprozesse
- Sie tragen Verantwortung für die übergreifende strategische und konzeptionelle Steuerung aller Aktivitäten im Bereich der Servicestandards, der fachlichen und technischen Kundenprozessgestaltung und des Kundenfeedbackmanagements in der SBK
- Zusätzlich haben Sie die Verantwortung für die Etablierung eines End-to-End-Kundenfeedback-Messsystems innerhalb der SBK und für die kontinuierliche Weiterentwicklung der Servicestandards und Gestaltung der Kundenprozesse auf Basis der Kundenbedürfnisse und des Kundenfeedbacks
- Sie steuern die Integration von neuen, digitalen Kommunikationskanälen in den Kanalmix und die Servicegestaltung der SBK
- Außerdem analysieren und entwickeln Sie kontinuierlich die Effizienz des Kundenservices und der Kundenprozesse mit regelmäßigen Monitorings und Erfolgsmessungen sowie der Etablierung und Überwachung relevanter KPIs
- Weiterhin haben Sie die Fachverantwortung für die nutzerzentrierte Gestaltung der IT-Tools und -Systeme im Bereich Kundenservice und Kundenprozesse und müssen selbstständig die Steuerung von externen Dienstleistern und Budgetverantwortung übernehmen

Ihr Profil

- Sie können ein erfolgreich abgeschlossenes Studium im Bereich Gesundheitsökonomie, Wirtschaftswissenschaften, Wirtschaftsinformatik oder ein vergleichbares Studium vorweisen
- Idealerweise bringen sie langjährige Berufserfahrung im Projekt- und Prozessmanagement mit sowie mehrjährige Steuerungserfahrung in der GKV und/oder Service- und Dienstleistungsbranche
- Sie verfügen über sehr gute Kenntnisse in den Bereichen Prozessmanagement und Servicegestaltung sowie im Datenmanagement und der Datenanalyse
- Wünschenswert sind tiefe Kenntnisse in der Steuerung von komplexen Serviceprozessen sowie Kenntnisse im Bereich Kundenfeedbackmanagement und CRM-Systeme
- Sie arbeiten äußerst ergebnisorientiert, zeigen viel Initiative und haben eine ausgeprägte Analysefähigkeit
- Ihre beeindruckende Entscheidungsfähigkeit rundet Ihr Profil ab

Was wir bieten

- Eine sinnstiftende Tätigkeit mit echtem Mehrwert für die Gesellschaft in einem sicheren und beständigen Unternehmen
- Zahlreiche Weiterbildungs- und Entwicklungsmöglichkeiten, um das eigene Know-how stetig zu erweitern
- Flexible Arbeitszeitmodelle (Gleitzeit, Sabbaticals, Jobsharing) und mobiles Arbeiten
- Eine attraktive Bezahlung nach Tarif, inklusive Urlaubs- und Weihnachtsgeld
- 30 Urlaubstage pro Jahr
- Umfangreiche Zusatz- und Sozialleistungen (z. B. betriebliche Altersvorsorge, vermögenswirksame Leistungen)
- Eine positive, innovative und kooperative Arbeitsatmosphäre in modernen Räumlichkeiten an sehr gut angelegenen Standorten

Seit über 100 Jahren sichern wir als starke Solidargemeinschaft Menschen finanziell ab und lösen unser Versprechen „Wir sind auf Deiner Seite“ ein. Dafür werden wir immer wieder von Kund*innen und Expert*innen ausgezeichnet. Und mehr als 1.800 Mitarbeiter wählen uns regelmäßig zu einem der besten Arbeitgeber Deutschlands*. Hört sich gut an?

Wir freuen uns auf Sie!

[Online-Bewerbung](#)



* Näheres unter
[sbk.org/auszeichnung](https://www.sbk.org/auszeichnung)

Ihre Ansprechpartnerin
Frau Katrin Spielberger
+49 (89) 62700-343