



Wir leben
Freiräume!

Als Tochter der [Helaba](#) gehört die GWH gemeinsam mit der [GWH Bauprojekte GmbH](#), der [GWH Digital GmbH](#), der [GWH WertInvest GmbH](#), der [GGM Gesellschaft für Gebäude-Management mbH](#), der [Systemo GmbH](#) und [GWH WohnWerk GmbH](#) zu den Großen der Immobilienbranche. Unser Hauptgeschäft ist es, Menschen Räume zum Leben zu geben. Mit unseren rund 650 Mitarbeitenden bewirtschaften wir insgesamt 50.000 Wohnungen für alle Altersklassen und zu fairen Preisen.

Zur Verstärkung unseres Teams suchen wir zum nächstmöglichen Zeitpunkt einen Teamlead (m/w/d) Customer Service & KI-Transformation mit Spaß an der Zusammenarbeit im Team. Freuen Sie sich auf eine offene Unternehmenskultur bei einem sicheren Arbeitgeber, innovative Projekte und eine Work-Life-Balance, die Ihrer Karriere ganz neue Räume eröffnet.

Werden auch Sie Teil unseres Teams als

Teamlead (m/w/d) Customer Service & KI-Transformation

in Kassel | Full-time employee | Unbefristet

WAS SIE ERWARTET:

- Fachliche Führung des Customer-Service-Teams und erste Ansprechperson für fachliche, prozessuale und technologische Fragen
- Aktive Steuerung des Tagesgeschäfts auf Basis definierter Prioritäten und Kennzahlen mit Fokus auf Erreichbarkeit, Servicequalität und Kundenzufriedenheit – inklusive gelegentlicher operativer Mitarbeit
- Weiterentwicklung des Customer Service zu einer modernen, digital und KI-gestützten Serviceorganisation – inkl. fachlicher Verantwortung für Aufbau, Einführung und Betrieb der KI-basierten Voicebot-Lösung
- Überführung bestehender Prozesse in automatisierte Dialog-, Routing- und Bearbeitungsabläufe sowie Konzeption und Pflege von Voicebot-/Chatbot-Dialogen, Wissensbeständen und Antwortlogiken
- Analyse relevanter Service- und Voicebot-Kennzahlen sowie Ableitung konkreter Maßnahmen zur Verbesserung von Lösungsquote, Customer Journey und Servicequalität
- Bewertung neuer Technologien und KI-Anwendungen im Customer Service sowie Übersetzung fachlicher Anforderungen in umsetzbare Prozess- und Lösungskonzepte
- Enge Zusammenarbeit mit IT, Fachbereichen und Technologiepartnern bei der Umsetzung neuer Lösungen sowie Begleitung der Mitarbeitenden bei der Einführung KI-gestützter Lösungen und Förderung der Akzeptanz neuer Arbeitsweisen
- Unterstützung der Abteilungsleitung bei strategischen und operativen Fragestellungen

WAS SIE MITBRINGEN:

- Mehrjährige Berufserfahrung im Customer Service, Contact Center oder Kundenmanagement, idealerweise in der Wohnungs- oder Immobilienwirtschaft gerne aber auch Quereinsteiger aus anderen Branchen
- Praktische Erfahrung mit der Einführung, Weiterentwicklung oder Betreuung von Voicebots, Chatbots, Conversational-AI- oder Contact-Center-Lösungen
- Erfahrung mit cloudbasierten Contact-Center-Plattformen
- Gutes Verständnis der Funktionsweise, Einsatzmöglichkeiten und Grenzen KI-basierter Voicebot-Lösungen
- Ausgeprägte Technologieaffinität und Erfahrung darin, fachliche Anforderungen gemeinsam mit IT- und Umsetzungspartnern zu realisieren
- Strukturierte, eigenverantwortliche und lösungsorientierte Arbeitsweise sowie ausgeprägter Gestaltungs- und Umsetzungswille
- Kommunikationsstärke, Führungskompetenz und Freude daran, Mitarbeitende in Veränderungsprozessen mitzunehmen

WAS WIR IHNEN BIETEN:

- Modernes Arbeitsumfeld: Virtuelle Teamarbeit, neueste Ausstattung inkl. iPads, mobiles Arbeiten und flexible Arbeitszeiten bei einer 37-Stundenwoche, lebensphasenbewusste Unternehmenskultur mit der Auszeichnung „audit berufundfamilie“ seit 2009.
- Willkommen im Team: Eigenverantwortlicher Aufgabenbereich mit kreativen Freiräumen. Gutes Betriebsklima und toller Kollegenzusammenhalt. Rund 85% Weiterempfehlungsquote auf kununu.
- Perspektiven: Individuelle Förderung durch vielfältige Weiterbildungsangebote und regelmäßige Trainings.
- Attraktives Leistungspaket: Tarifgebundene Vergütung, jährliche Erfolgsbeteiligung, Urlaubs- und Weihnachtsgeld, arbeitgeberfinanzierte betriebliche Altersversorgung, 30 Tage Jahresurlaub zzgl. Heiligabend und Silvester, Deutschland-Ticket für 25 € im Monat.
- Attraktive Gesundheits- und Freizeitangebote wie Mitarbeitererevents, Gesundheitstage, betriebliches Gesundheitsmanagement sowie die Förderung einer EGYM Wellpass-Mitgliedschaft
- Reisekostenerstattung in Höhe von bis zu 0,66 EUR pro Kilometer bei Dienstfahrten mit dem privaten PKW.
- Bei der Wohnungssuche können wir Sie unterstützen.



Klingt das nach neuen Räumen für Ihre Karriere? Dann freuen wir uns auf Ihre Bewerbung über unser Online-Portal. Dateien können nur als PDF hochgeladen werden. Da wir uns als nachhaltiges Unternehmen verstehen, bitten wir um Verständnis, dass ausschließlich Bewerbungen berücksichtigt werden, die über unser Bewerbermanagementsystem eingehen. Bewerbungen per E-Mail oder auf dem Postweg können leider nicht verarbeitet werden. Für Rückfragen steht Ihnen Lukas Schaak per Email unter lschaak@gwh.de zur Verfügung. Alle Informationen zum Datenschutz finden Sie unter www.gwh.de/datenschutz.

Wir arbeiten bei der Stellenbesetzung ausschließlich mit von uns ausgewählten Vertragspartnern zusammen. Telefonische Anfragen werden nicht bearbeitet. Bewerberprofile, die uns ohne Auftrag zugesendet werden, werden ungesehen gelöscht. Fremde AGB werden nicht akzeptiert.

Jetzt bewerben