

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 Systeno 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 Manager Customer Service mit Schwerpunkt KI & Voicebot (m/w/d) mit Spaß an der Zusammenarbeit im Team.

Customer Service. KI. Voicebots. Ihre Chance, beides zu verbinden.

Sie haben bereits praktisch mit Voicebots, Chatbots oder Conversational-AI-Lösungen gearbeitet und möchten deren Einsatz im Customer Service aktiv weiterentwickeln? Dann gestalten Sie mit uns die nächste Generation unseres Kundenservice.

In dieser Rolle verbinden Sie fachliche Führung im Customer Service mit der operativen Weiterentwicklung unserer KI-basierten Lösungen. Der Schwerpunkt liegt dabei klar auf der praktischen Arbeit mit Conversational AI – von der Optimierung von Dialogen und Prozessen bis zur Zusammenarbeit mit IT und Technologiepartnern.

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

Manager Customer Service mit Schwerpunkt KI & Voicebot (m/w/d)

in Kassel | Full-time employee | Unbefristet

WAS SIE ERWARTET:

- Fachliche Verantwortung für unsere Voicebot- und Chatbot-Lösungen
- Konzeption, Einführung, Betrieb und kontinuierliche Weiterentwicklung der Lösungen
- Hands-on-Optimierung von Dialogflows, Intents, Wissensbeständen, Antwortlogiken und Fallbacks sowie Analyse und Automatisierung bestehender Customer-Service-Prozesse
- Auswertung von Service- und Bot-KPIs sowie Umsetzung konkreter Optimierungen
- Zusammenarbeit mit IT, Implementierungspartnern und Technologieanbietern bei Integration, Testing und Rollout
- Fachliche Führung des Customer-Service-Teams sowie Steuerung des Tagesgeschäfts mit Fokus auf Servicequalität,

Erreichbarkeit und Kundenzufriedenheit
- Begleitung der Mitarbeitenden bei der Einführung KI-gestützter Arbeitsweisen
- Unterstützung der Abteilungsleitung bei strategischen und operativen Themen

WAS SIE MITBRINGEN:

- Nachweisbare praktische Erfahrung mit produktiven Voicebot-, Chatbot- oder Conversational-AI-Lösungen im Telefonie-/Contact-Center-Umfeld
- Erfahrung in der Gestaltung und Optimierung von Dialogflows, Intents, Fallback-Strategien und Wissensbeständen
- Erfahrung mit cloudbasierten Contact-Center-Plattformen
- Technologieaffinität und die Fähigkeit, fachliche Anforderungen gemeinsam mit IT und Partnern in konkrete Lösungen zu übersetzen
- Erfahrung mit Bot-/Service-KPIs und deren Optimierung
- Erste Führungserfahrung oder Bereitschaft, fachliche Führungsverantwortung zu übernehmen
- Strukturierte, eigenverantwortliche und lösungsorientierte Arbeitsweise
- Kommunikationsstärke und Freude an Veränderung

WAS WIR IHNEN BIETEN:

Zertifikat seit 2009
audit berufundfamilie

- 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 Mitarbeiterevents, Gesundheitstage, betriebliches Gesundheitsmanagement sowie die Förderung einer EGYM Wellpass-Mitgliedschaft
- Reisekostenerstattung in Höhe von bis zu 0,72 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 Uhmeed Waseli per Email unter uwaseli@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

GWH Wohnungsgesellschaft mbH Hessen | Westerbachstr. 33 | 60489 Frankfurt am Main | www.gwh.de