



In einer nachhaltigen Gesellschaft müssen wir unsere Verpackungsabfälle sammeln und recyceln, um zu einer echten Kreislaufwirtschaft zu kommen und die Umwelt zu schonen. Als privatrechtliche Stiftung Zentrale Stelle Verpackungsregister (ZSVR) mit hoheitlichen Aufgaben sind wir die Institution, welche die ordnungsgemäße Beteiligung von Verpackungen an den Systemen und das Recycling der Verpackungen überwacht. Zu diesem Zweck betreiben wir die Digitalplattform LUCID als öffentliches Register für die Registrierung und zur Datenmeldung der beteiligten Wirtschaftsteilnehmer. In dieser hochmodernen, leistungsfähigen Datenbank haben sich knapp 200.000 Unternehmen mit ihren Markennamen registriert. Wir kontrollieren darüber hinaus die Verwertung der Verpackungen (Mengenströme) und setzen Mindeststandards für recyclinggerechtes Design. Als junge, digitale Behörde mit Start-up Mentalität konnten wir uns über eine Top-5 Platzierung beim letztjährigen Digital Leader Award in der Rubrik „Digital Culture“ freuen.

Zur Unterstützung des Support-Teams der Abteilung IT und Prozesse suchen wir in Osnabrück **möglichst zum 01.08.2021 oder früher** für eine unbefristete Vollzeitstelle eine/n

Supervisor/in (m/w/d)

Ihre Aufgaben

- Koordination der Mitarbeiter im telefonischen Support
- Schulung und Einarbeitung neuer Mitarbeiter und aktive Qualitätssicherung durch kontinuierliches Schulen der Mitarbeiter und Standardisierung der Antworten
- Annahme und Bearbeitung von technischen und inhaltlichen Serviceanfragen per Telefon
- Sorgfältige Dokumentation aller Anfragen per Jira Service Desk und Ticketnachbearbeitung im First-Level-Support, Klassifizierung und Eskalation
- Organisatorische Betreuung des Support-Raumes besonders zu Anfang und Ende der Schichten
- Mitarbeit bei der Erstellung von FAQs und Antwortvorlagen für den Telefonleitfaden
- Eigenverantwortliche Erstellung von Reportings und Auswertungen sowie Berichterstattungen an die Teamleitung

Ihr Profil

- Erfolgreich abgeschlossene Ausbildung/Studium im kaufmännischen bzw. IT-Bereich oder eine vergleichbare Qualifikation
- Erste Berufserfahrung in Bereich Kundenberatung oder in der telefonischen Kundenbetreuung wünschenswert
- Sehr gute Anwenderkenntnisse in den MS Office-Programmen
- Einwandfreie Deutschkenntnisse in Wort und Schrift
- Schriftliche und mündliche Englischkenntnisse erforderlich
- Interesse daran, sich mit den Themen Verpackungsgesetz und Systembeteiligung auseinanderzusetzen
- Hohes Maß an Team- und Kommunikationsfähigkeit sowie eine eigenständige, strukturierte Arbeitsweise
- Hohe Organisatorische Fähigkeiten
- Motivation, Engagement und die Bereitschaft zur Einarbeitung in komplexen Fachthemen
- Sicheres und freundliches Auftreten sowie Servicementalität
- Zuverlässigkeit, Loyalität und Stresstabilität

Wir bieten:

- Eigenverantwortliches, agiles Arbeiten in einem hoch motivierten Team mit echtem „Wir-Gefühl“
- IT-Arbeitsmittel und Programme auf dem neuesten technischen Stand
- Flexible Arbeitszeiten, mobiles Arbeiten und einen Standort in zentraler Lage in der Innenstadt von Osnabrück
- Gezielte Einarbeitung sowie interne und externe Weiterbildungen



- Unbefristete Anstellung mit attraktiven Zusatzleistungen – betriebliche Altersvorsorge, Gesundheitsvorsorge, Jobticket

Sie sind interessiert?

Wir freuen uns über Ihre aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen **bis zum 31.05.2021** an:

Stiftung Zentrale Stelle Verpackungsregister

Herrn Wolfram Nötzel

Öwer de Hase 18

49074 Osnabrück

oder per E-Mail an: bewerbung-it@verpackungsregister.org

Weitere Informationen unter www.verpackungsregister.org