

CX Prozessmanager (m/w/d)

Beschreibung

Die Mennekes Gruppe nutzt Salesforce als CX Suite, um alle Eindrücke, die der Kunde in der Interaktion mit dem Unternehmen gewinnt, an einer Stelle zusammenzufassen. Dabei sollen künftig alle Informationen der Anwendungen für Marketing, Sales, Service und E-Commerce angebunden werden und ein umfassendes Bild des Kunden ergeben. Zur Koordination aller Aufgaben rund um die CX Suite suchen wir zum nächstmöglichen Zeitpunkt einen CX Experten (m/w/d), der das Unternehmen bei der Erkenntnisgenerierung voran bringt.

Zuständigkeiten / Hauptaufgaben

Hauptaufgabe

Der Positionsinhaber ist verantwortlich für den vollständigen Einsatz der CX Suite sowie deren Anbindung an alle Liefereinheiten. Dabei positioniert sich der Stelleninhaber als Anwendungsbetreuer und projektleitender Produktmanager gleichermaßen.

Er nutzt dabei systematisch seine eigenen Kenntnisse des Projektmanagements, sowie die Erfahrungen aus Anwendungsbetreuung und Produktmanagement. Er fühlt sich als Teil des Teams und repräsentiert das CX System als erster Ansprechpartner innerhalb des Unternehmens. Er ist in der Lage seinen Auftraggebern Entscheidungsvorlagen und Empfehlungen zu präsentieren und kann auf unterschiedlichen Ebenen sowohl innerhalb wie auch außerhalb der Organisation effektiv kommunizieren und präsentieren.

Aufgaben

- Einführung (Projektleitung, Nutzerschulungen, Dokumentation) des CX-Systems
- Konfiguration (Super User) und Betreuung (Produktmanagement) des CX-Systems
- Technische Konzeptionierung, Customizing und (Weiter-) Entwicklung zur Vereinfachung und Automatisierung der Prozesse in Marketing und Vertrieb
- Fachliche Führung (Product Owner Rolle) der Entwicklungseinheit im Rahmen von Weiterentwicklungen
- Administration, Maintenance des CX- Systems
- Regelmäßige Release Planung- und Durchführung (Projektierung, Funktions- und Integrationstests)
- Enge Zusammenarbeit mit dem CX Core Entwicklungs-Team und den IT-Anwendungsbetreuern der angrenzenden Systeme wie SAP, Hybris, Babtec, etc.
- Technische Lösungsentwicklung zur Umsetzung der Anforderungen
- Überwachung des Tagesbetriebes auf Anwendungs- und Systemebene, inkl. Problemanalyse, Problembeseitigung sowie End-User-Support ab Level 2

Qualifikationen / Anforderungen

Berufserfahrung

- Mind. 3 Jahren Erfahrung in Software/ Applikations-Anwendungen und Systemintegration von Prozessen
- Mind. 3 Jahre Erfahrung in der Führung interdisziplinärer Teams mit agilen Projektmethoden

Seniorität

- Gute Kommunikationskompetenz auf allen Hierarchieebenen

Arbeitgeber

Bode Recruiting Business GmbH

Arbeitspensum

Vollzeit

Start Anstellung

schnellstmöglich

Dauer der Anstellung

unbefristet

Industrie / Gewerbe

Elektroindustrie / Neue Energien

Arbeitsort

Aloys-Mennekes-Straße 1, 57399, Kirchhundem, Nordrhein-Westfalen, Deutschland

Veröffentlichungsdatum

30. Dezember 2023

Gültig bis

30.06.2024

Fachkompetenz

Ausbildung

Sprachen

Kontakte

Wir brauchen keine veralteten Zeugnisse oder Motivationsschreiben. Ihr Lebenslauf genügt. Auf Ihre Informationen freue ich mich schon.



Carsten Bode

carsten.bode(at)recruiting-business.com

- Exzellente Empathie im Umgang mit Anwendern
- Exzellentes Verständnis für Anforderungen von Endanwendern und Lösungsorientierung in der Kommunikation
- Sehr gute Erfahrung in der Anwendungsbetreuung von SAP Modulen
- Sehr gute Erfahrung in der Einführung von IT-Systemen, bestenfalls eines CX Systems
- Gute Kenntnisse in der Programmierung
- Gute Erfahrungen mit relationalen Datenbanksystemen und Web-Technologien, sowie den zugehörigen Entwickler-Tools
- Referenz- Erfahrungen aus der Einführung von CX-Systemen
- Fundiertes Know-How in gängigen, am Markt etablierten CX-Systemen
- Sehr gute Kenntnisse in Projekt- und Prozess- Datenmanagement
- Sehr gute Kenntnisse in agilen Projektmethoden
- Abgeschlossenes Studium der Informatik, Wirtschaftsinformatik oder vergleichbare Ausbildung mit mind. 3 Jahren Erfahrung in Software/ Applikations- Anwendungen und Systemintegration von Prozessen
- Deutsch verhandlungssicher (C1), Englisch (B2+) in Wort und Schrift

Um Dir den Lesefluss zu erleichtern, haben wir uns im Textverlauf auf männliche Bezeichnungen beschränkt. Wir betonen ausdrücklich, dass bei uns alle Menschen – unabhängig von Geschlecht, Nationalität, ethnischer und sozialer Herkunft, Religion/Weltanschauung, Behinderung, Alter sowie sexueller Orientierung – gleichermaßen willkommen sind.