



La plateforme de services n°1 pour les énergéticiens en Suisse

Dans le cadre du développement de cc energie sa en tant que plateforme de services dans le domaine de l'énergie encore plus étendue, nous recherchons un renforcement pour notre domaine Customer Service (lieu de travail à Morat) immédiatement ou à convenir un/e :

Business Analyst / Chef de projet Customer Service – Senior (h/f) 80-100%

Vos tâches et responsabilités

Dans cette fonction centrale de cadre au sein de notre organisation, vous êtes responsable particulièrement des tâches principales suivantes :

- Analyse des processus existants, des structures organisationnelles ainsi que des ressources informatiques et matérielles dans le département Customer Service Center (CSC), l'identification des possibilités d'amélioration, la création, le test et la mise en œuvre de solutions d'optimisations
- Assurer le développement constant et l'amélioration des processus du CSC
- Définition des exigences pour la mise en œuvre de solutions d'amélioration opérationnelles, soutien des départements dans la préparation des spécifications des exigences
- Assurer la coordination des processus du CSC à l'interne avec le Billing et l'IT, ainsi qu'avec les clients externes; collecte, analyse et documentation des besoins spécifiques et des attentes ainsi que développement de propositions de solutions
- Responsable pour la communication et la coordination avec les parties prenantes internes et externes
- Gestion et développement du Knowledge Management Systems des CSC (sur Confluence)
- Gestion et collaboration dans des projets dans le domaine des CSC
- Conseils et soutiens des Prozessowner et utilisateurs des CSC dans la gestion des processus

Votre profil

Afin de répondre de manière optimale aux exigences variées de ce poste d'interface, vous disposez particulièrement des compétences et des expériences suivantes :

- Formation professionnelle supérieure (UNI / ES) de préférence en économie ou informatique d'entreprise
- De nombreuses années d'expérience en gestion de projet, une formation en gestion de projet (IPMA ou équivalent) est un atout
- Plusieurs années d'expérience dans la branche de l'approvisionnement en énergie
- Forte affinité avec l'informatique
- Expérience approfondie en Modelling / Redesign de processus et processus d'amélioration continue
- Fortes compétences analytiques et conceptuelles
- Flexibilité, pense et agit en réseau, de manière visionnaire
- Personnalité proactive, initiative, esprit d'équipe, capacité à trouver des solutions avec forte orientation résultat
- Forte orientation client
- Langue maternelle allemande ou française, avec de très bonnes connaissances (orales et écrites) de l'autre langue, l'anglais est un avantage

Votre chance

Dans notre entreprise bilingue, attendez-vous à un environnement dynamique et sympathique, avec des tâches challengeantes, des projets intéressants et des conditions d'emploi modernes avec une offre attractive de formations. Etes-vous intéressé à relever ce défi? Nous attendons avec impatience votre candidature par e-mail à jobs@ccenergie.ch jusqu'à la fin mai 2018.

Pour toute question, veuillez contacter notre Head of CSC, Monsieur Romeo Bucher au + 41 79 745 54 18 ou Madame Selina Fasler, Spécialiste en Ressources Humaines, au +41 26 467 66 56.

Visitez notre site internet sous : <https://www.ccenergie.ch/>