

ABTEILUNGSLEITUNG VERSICHERUNGSBETRIEB – OPERATIONS & KUNDENSERVICE

KÖLN | INSURANCE OPERATIONS | KUNDENSERVICE | OPERATIONAL
EXCELLENCE | BAV

M/W/D

KONTAKT

k.engfer@engfer-consulting.de

Telefon: +49 221 3377541-1

Handy: +49 177 6338901

Versicherungsbetrieb steuern. Servicequalität weiterentwickeln. Menschen führen.

GEHALT

110.000 - 120.000€

BRANCHE

Versicherungen

ORT

Köln

HYBRID 60/40

Unser Mandant ist eine etablierte und wirtschaftlich starke Institution im Umfeld der betrieblichen Altersversorgung mit Sitz in Köln. Die Organisation steht für Sicherheit, Verlässlichkeit und langfristige Verantwortung – und verbindet diese Werte mit dem Anspruch, ihre Strukturen, Services und Zusammenarbeit kontinuierlich weiterzuentwickeln. Im Zuge einer organisatorischen Neuausrichtung des Versicherungsbetriebs wird die bisherige Führungsstruktur neu aufgestellt. Aus einem großen Verantwortungsbereich entstehen zwei klar fokussierte Abteilungen mit jeweils rund 40 Mitarbeitenden. Für den Bereich Operations & Kundenservice suchen wir eine erfahrene Führungspersönlichkeit, die das operative Geschäft versteht, Menschen erfolgreich führt und konsequent aus der Perspektive von Kunden, Qualität und leistungsfähigen Prozessen denkt.

In dieser neu zugeschnittenen Schlüsselposition verantwortest du das operative Herz des Versicherungsbetriebs: vom Kundenkontakt über die Sachbearbeitung bis zur verlässlichen und effizienten Abwicklung des Tagesgeschäfts.

Dein Fokus liegt darauf, eine starke bestehende Organisation in ihrer neuen Struktur weiterzuentwickeln und Servicequalität, Effizienz und operative Leistungsfähigkeit nachhaltig miteinander zu verbinden.

DEINE VERANTWORTUNG:

- Strategische und operative Gesamtverantwortung für den neu strukturierten Bereich Operations & Kundenservice mit rund 40 Mitarbeitenden – inklusive Führung, Orientierung und konsequenter Weiterentwicklung der Organisation.
- Sicherstellung eines leistungsfähigen Kundenservice und einer qualitativ hochwertigen, fallabschließenden Sachbearbeitung mit klaren Standards für Qualität, Verlässlichkeit und Bearbeitungsgeschwindigkeit.
- Die operativen Abläufe des Versicherungsbetriebs konsequent aus Kunden- und Prozessperspektive betrachten, Schnittstellen optimieren und eine verlässliche End-to-End-Bearbeitung sicherstellen.
- Verantwortung für die kanalübergreifende Kundeninteraktion und Weiterentwicklung der Customer Journey über die relevanten Kontaktpunkte hinweg.
- Steuerung und Weiterentwicklung des Kanal-, Input- und Outputmanagements mit dem Ziel einer leistungsfähigen und kundenorientierten Serviceorganisation.
- Operational Excellence als klarer Anspruch: bestehende Prozesse analysieren, Engpässe und Verbesserungspotenziale identifizieren und Abläufe hinsichtlich Qualität, Effizienz und Durchlaufzeiten kontinuierlich optimieren.
- Aussagekräftige KPIs und Servicekennzahlen nutzen und weiterentwickeln, um Performance, Kapazitäten, Bearbeitungszeiten und Servicequalität transparent und wirksam zu steuern.
- Die Zusammenarbeit innerhalb des Versicherungsbetriebs sowie mit angrenzenden Fachbereichen aktiv gestalten und für klare Verantwortlichkeiten und funktionierende Schnittstellen sorgen.
- Gemeinsam mit der zweiten Abteilungsleitung die neue Organisationsstruktur etablieren und eine enge, partnerschaftliche Zusammenarbeit zwischen operativem und fachlichem Versicherungsbetrieb sicherstellen.
- Veränderungsprozesse innerhalb des eigenen Verantwortungsbereichs steuern und dafür sorgen, dass neue Strukturen und Arbeitsweisen nachhaltig in der Organisation verankert werden.
- Führung und Weiterentwicklung von rund 40 Mitarbeitenden mit einem klaren Blick auf Kompetenzen, Verantwortlichkeiten, Zusammenarbeit und individuelle Entwicklung.



ENGFER CONSULTING
PERSONALBERATUNG

OPERATIONS MIT ANSPRUCH

Ein leistungsfähiger Versicherungsbetrieb zeigt seine Qualität dort, wo Fachlichkeit auf operative Umsetzung trifft.

Kunden erwarten verlässliche Antworten, nachvollziehbare Prozesse und eine professionelle Bearbeitung ihrer Anliegen. Gleichzeitig muss eine große operative Organisation Qualität, Geschwindigkeit, Kapazitäten und Wirtschaftlichkeit kontinuierlich ausbalancieren.

Genau hier setzt deine Verantwortung an.

Du schaffst Transparenz über Prozesse und Performance, entwickelst klare Standards und sorgst dafür, dass Kundenservice und Sachbearbeitung als leistungsfähige Einheit zusammenspielen.

Dabei arbeitest du nah genug am operativen Geschäft, um zu verstehen, wo Abläufe funktionieren, wo Schnittstellen Reibungsverluste verursachen und an welchen Stellen Strukturen oder Verantwortlichkeiten weiterentwickelt werden müssen.

Dein Anspruch ist ein Versicherungsbetrieb, der verlässlich, effizient und konsequent kundenorientiert arbeitet. Führung in einer neuen Struktur

Die Position entsteht im Rahmen einer Neustrukturierung des Versicherungsbetriebs und bietet damit einen besonderen Gestaltungsspielraum.

Du übernimmst einen etablierten Bereich mit erfahrenen Mitarbeitenden und hoher fachlicher Kompetenz. Gleichzeitig gilt es, die neue Struktur gemeinsam mit deinem Team mit Leben zu füllen, Verantwortlichkeiten zu schärfen und eine leistungsfähige Zusammenarbeit zu etablieren.

Dabei verbindest du klare Führung mit Nähe zur Organisation.

Du gibst Orientierung, setzt Prioritäten und schaffst transparente Verantwortlichkeiten. Gleichzeitig entwickelst du deine Mitarbeitenden gezielt weiter und förderst Eigenverantwortung und Zusammenarbeit.

Gerade in dieser Phase ist deine Kommunikations- und Integrationsfähigkeit entscheidend: Du kannst Veränderungen nachvollziehbar vermitteln, unterschiedliche Perspektiven zusammenführen und Sicherheit geben, ohne notwendige Entscheidungen aufzuschieben.

DAS BRINGST DU MIT

- Ein abgeschlossenes Hochschulstudium sowie mehrjährige Führungserfahrung in einer größeren operativen Organisationseinheit.
- Erfahrung in der Führung und Weiterentwicklung größerer Teams – idealerweise im Versicherungsbetrieb, in Insurance Operations oder einer vergleichbaren Serviceorganisation.
- Fundiertes Verständnis des Versicherungsgeschäfts, vorzugsweise aus Lebensversicherung, betrieblicher Altersversorgung (bAV), Pensionskasse, Zusatzversorgung oder einem vergleichbaren Umfeld.
- Sehr gutes Verständnis für operative Versicherungsprozesse, Sachbearbeitung, Kundenservice und Bestandsprozesse.
- Erfahrung in der Steuerung größerer operativer Einheiten anhand von KPIs, Service Levels, Qualitäts- und Performancekennzahlen.
- Ausgeprägtes Verständnis für Prozessmanagement, End-to-End-Prozesse und Operational Excellence.
- Erfahrung mit organisatorischen Veränderungen, Reorganisationen oder der Weiterentwicklung gewachsener Strukturen.
- Die Fähigkeit, strategische Ziele in konkrete operative Maßnahmen, Verantwortlichkeiten und Standards zu übersetzen.
- Ausgeprägte Kunden- und Serviceorientierung sowie ein gutes Verständnis dafür, wie sich Qualität und Effizienz im Versicherungsbetrieb miteinander verbinden lassen.
- Analytische Stärke, Entscheidungsfähigkeit und eine hohe Umsetzungsorientierung.
- Einen klaren, verbindlichen und wertschätzenden Führungsstil sowie die Fähigkeit, Menschen auch in Veränderungsphasen Orientierung zu geben.
- Kommunikationsstärke und die Fähigkeit, mit Fachbereichen und unterschiedlichen Stakeholdern auf Augenhöhe zusammenzuarbeiten.
- Kenntnisse der betrieblichen Altersversorgung oder Zusatzversorgung sind von Vorteil. Entscheidend ist ein belastbares Verständnis des Versicherungsgeschäfts und die Erfahrung, einen größeren operativen Bereich erfolgreich zu führen und weiterzuentwickeln.

WARUM DIESE POSITION BESONDERS IST

Mit der neuen Organisationsstruktur wird die Verantwortung im Versicherungsbetrieb bewusst auf zwei starke Führungssäulen verteilt.

Für dich bedeutet das: ein klar definierter Verantwortungsbereich, rund 40 Mitarbeitende und echter Einfluss darauf, wie Kundenservice und operative Versicherungsprozesse künftig organisiert und gesteuert werden.

Du übernimmst keinen Bereich auf der grünen Wiese, sondern eine etablierte Organisation mit viel Erfahrung und fachlicher Substanz. Gleichzeitig bietet die neue Struktur die Möglichkeit, Verantwortlichkeiten neu zu ordnen, Prozesse weiterzuentwickeln und gemeinsam mit deinem Team ein leistungsfähiges Operations-Setup zu etablieren.

Du bist interessiert und möchtest mehr erfahren?

Dann sprechen wir über die Position, die neue Organisationsstruktur und den Gestaltungsspielraum, den diese Aufgabe bietet.

Wir freuen uns darauf, dich kennenzulernen.