

Die **Viridium Versicherungsgruppe** ist Spezialist für das effiziente Management von Lebensversicherungsbeständen. Das bedeutet: wir erwerben Versicherungsunternehmen und ihre Vertragsbestände, integrieren sie in unsere Organisation und führen die Verträge langfristig fort.

Zur Viridium Gruppe gehören die Entis Lebensversicherung, die Heidelberger Lebensversicherung, die Proxalto Lebensversicherung und die Skandia Lebensversicherung.

Die Viridium Gesellschaften betreuen 3,4 Millionen Lebensversicherungsverträge und Assets in Höhe von 67 Milliarden Euro. Viridium ist damit eine der größten Lebensversicherungsgruppen in Deutschland und trägt dazu bei, dass die Lebensversicherung ein verlässlicher Teil der privaten Altersvorsorge für Millionen Menschen bleibt.

Zum Ausbau der Abteilung **Qualitätsmanagement** an unserem Standort

## Hamburg

suchen wir jetzt eine:n

## Expert:in Qualitätsmanagement (Lebensversicherung)\*

### Worum es geht

Die Abteilung Qualitätsmanagement verantwortet für das COO-Ressort ein **effektives Qualitätsmanagement** zur Sicherstellung fehlerfreier **Policenadministration** und dadurch einer anforderungsgerechten **Customer Journey**.

Ein wesentlicher Teil sind regelmäßige **Qualitätsreportings** inklusive deren Auswertung. Zudem werden regelmäßige **Qualitätsaudits** und **Stichprobenprüfungen** durchgeführt und dokumentiert.

Im engen Austausch mit den Fachbereichen des COO-Ressorts werden fortlaufend die aus Kund:innen-Sicht wesentlichen Kund:innen-Kontaktpunkte aus Qualitätssicht identifiziert und in **Zusammenarbeit** mit den jeweils **Prozessverantwortlichen** im Bedarfsfall **qualitätssichernde** und/oder **qualitätssteigernde** Maßnahmen definiert, umgesetzt und vom Qualitätsmanagement dokumentiert.

Zu den weiteren Aufgaben der Abteilung gehört die Unterstützung des Operations Bereichs bei der **Lösung von hochkomplexen Einzelfällen**.

Mit **Schnittstellen** in so gut wie alle Bereiche des Unternehmens arbeiten Sie im Rahmen eines **kontinuierlichen Verbesserungsprozesses** an der ständigen **Optimierung der Qualität im Kundenservice**, um unseren Kund:innen das bestmögliche Serviceerlebnis zu ermöglichen.

### Darum könnte dieser Job interessant für Sie sein:

- Mit Ihrer Tätigkeit nehmen Sie maßgeblichen Einfluss auf den Kundenservice und damit auf das Serviceerlebnis tausender Kund:innen.
- Ein entscheidungsfreudiges Umfeld ermöglicht es Ihnen Qualitätsmaßnahmen zu gestalten und zu begleiten – von der Definition von Standards über die Messung bis zur Umsetzung von Optimierungsmaßnahmen.

### Das wären Ihre konkreten Aufgaben

- Sie definieren Standards für die Prozess- und Bearbeitungsqualität, entwickeln Messkriterien und Messmethoden, übernehmen Verantwortung für die Auswertung und leiten konkrete Maßnahmen zur Optimierung der Qualität ab.
- Sie erstellen und analysieren regelmäßige und anlassbezogene Qualitätsreportings und leiten Qualitätssicherungsmaßnahmen für den Kundenservice ab.
- Sie koordinieren qualitätssichernden Maßnahmen im Kundenservice, führen die Ergebnisse in einem gemeinsamen Reporting zusammen.
- Sie entwickeln gemeinsam mit den operativen Teams im Kundenservice neue Methoden und Maßnahmen zur Messung der Qualität, führen Pilotprojekte durch und übergeben erfolgreiche Projekte in die Linienfunktionen.

- Sie wirken bei Umsetzung von Qualitätsmaßnahmen mit, definieren Ziele und messen den Erfolg dieser Maßnahmen.
- Sie arbeiten in bereichsübergreifenden Projekten mit und vertreten dabei die Perspektive unserer Kund:innen und des Kundenservice (z. B. bei der Migration neuer Portfolien)
- Sie unterstützen den operativen Bereich bei der Lösung von hochkomplexen Einzelfällen

## Das wünschen wir uns von Ihnen

- Versicherungswirtschaftliche Ausbildung und/oder abgeschlossenes Studium
- Weitreichende Erfahrung im Kundenservice innerhalb der Versicherungsbranche oder in einem vergleichbaren Umfeld
- Sehr gute Kenntnis von Qualitätsmanagement-Methoden
- Kenntnis gängiger Projektmanagement-Methoden
- Grundsätzliches Verständnis von IT-Infrastruktur, idealerweise im Kundenservice-Umfeld

Wir bieten Ihnen

Mit einem jungen, innovativen Geschäftsmodell der etablierten Versicherungsbranche neue Wege aufzeigen. Dazu beitragen, dass die Lebensversicherung auch in Zukunft ein verlässlicher Teil der privaten Altersvorsorge für Millionen Versicherte bleibt.

Gemeinsam mit Kolleg:innen, die zu den Besten ihres Fachs gehören, an interessanten und fordernden Aufgaben arbeiten. Eigene Ideen einbringen und verwirklichen. Ein freundschaftliches, kooperatives Arbeitsumfeld. Kurze Wege und schnelle, aber umsichtige Entscheidungen.

Und außerdem:

- Vergütungspaket: Grundgehalt (12 Monatsgehälter) plus Bonus
- **Hybrides Arbeitsmodell:** Flexibler Mix aus Homeoffice und Arbeiten vor Ort
- 40 Stunden pro Woche (in Vollzeit)
- 30 Tage Urlaub (Heiligabend und Silvester arbeitsfreie Tage)
- Budget für die Teilnahme an externen Fortbildungen
- Interne Lernplattform und Trainingsprogramme (z.B. Projektmanagement)
- Mental Health Plattform (auf Wunsch 4 Coaching-Sitzungen)
- Vermögenswirksame Leistungen und betriebliche Altersvorsorge (Direktversicherung, 20 % Arbeitgeberzuschuss)
- Job-Bike Leasing
- Parkplätze direkt am Gebäude
- IT-Equipment: Windows-Laptop, bis zu 2 Bildschirme, Headset, VoIP-Telefonie, MS-Teams

## Klingt interessant?

Dann freuen wir uns, von Ihnen zu hören. Ihre Ansprechpartnerin ist **Jessica Meiß**.

[Jetzt bewerben](#)

Mehr über uns finden Sie unter [www.viridium-gruppe.com](http://www.viridium-gruppe.com).

\*Dieses Stellenangebot richtet sich an Menschen aller Geschlechter.

## Hinweise für Personalberatungen

*Wir wissen Ihr Interesse an einer Zusammenarbeit zu schätzen. Allerdings bitten wir Sie, nur dann für uns tätig zu werden, wenn dies vorab mit unserem Recruiting-Team verbindlich vereinbart wurde. Für sämtliche Vermittlungsaufträge mit Unternehmen der Viridium Gruppe gelten unsere AGB für Personalvermittlungen, die Sie hier finden:*

*<https://www.viridium-gruppe.com/rechtliches/agb-fuer-personalvermittlungen/> Wir bitten Sie außerdem, keine Lebensläufe über die Bewerbungsformulare auf den Karriereseiten der Viridium Gruppe hochzuladen.*