

Business Partner GTS (m/w/d)

Schwerpunkt operative Steuerung und Servicekoordination

Bereich: Global Technical Services (GTS)

Beschäftigungsart: unbefristet

Beschäftigungsgrad: Vollzeit

Einsatzorte: Düsseldorf, mit hoher Flexibilität für mobiles Arbeiten

Als Business Partner Global Technical Services im Crawford Service Center übernimmst du eine zentrale zukunftsweisende Rolle in der operativen Steuerung, Servicekoordination und Prozessqualität innerhalb von GTS Germany.

Du arbeitest innerhalb des CSC-Teams eng mit der Teamleitung zusammen und bist verbindende Schnittstelle zwischen Auftraggebern, Schadenbeteiligten, Sachverständigen und internen Funktionen. Dabei sorgst du dafür, dass Schaden- und Serviceaufträge vom Eingang bis zur Abrechnung strukturiert, transparent und qualitätsorientiert durch den gesamten Prozess geführt werden.

Die Rolle geht bewusst über eine klassische administrative Rolle hinaus. Als interne Dienstleistungs- und Steuerungsfunktion unterstützt du unsere Sachverständigen im operativen Ablauf, hältst Servicelevel und Rückmeldungen nach, erkennst Klärungs- und Eskalationsbedarfe frühzeitig und trägst dazu bei, dass Kundenkommunikation, Prozessqualität und abrechnungsrelevante Abläufe verlässlich ineinandergreifen.

Du arbeitest in einem Bereich, der sich organisatorisch und digital weiterentwickelt. Digitale Tools, standardisierte Workflows und klare Servicelevel prägen die künftige Arbeitsweise des CSC. Gesucht wird deshalb eine Persönlichkeit, die strukturiert denkt, verbindlich handelt, Qualität als Anspruch versteht und Freude daran hat, operative Abläufe aktiv mitzugestalten.

Deine Aufgaben:

- Du klärst eingehende Schaden- und Serviceaufträge mit Auftraggebern und Schadenbeteiligten, prüfst die erforderlichen Informationen und schaffst eine belastbare Grundlage für die weitere Bearbeitung und Disposition.
- Du koordinierst die operative Weiterbearbeitung, stimmst nächste Prozessschritte ab und sorgst dafür, dass Zuständigkeiten, Termine und Erwartungen transparent sind.
- Du disponierst Aufträge an die passenden Sachverständigen und berücksichtigt dabei Schadenprofil, technische Anforderungen, Verfügbarkeit, Priorität und Servicelevel.
- Du hältst den Bearbeitungsprozess aktiv nach, überwachst Fristen, Bearbeitungsstände und Rückmeldungen und stellst sicher, dass offene Punkte konsequent weitergeführt und gelöst werden.
- Du unterstützt unsere Sachverständigen als interne Dienstleistungsfunktion durch strukturierte Koordination, Nachverfolgung und transparente Abstimmung im laufenden Vorgang.

- Du steuerst die laufende Kommunikation mit Auftraggebern, Schadenbeteiligten, Sachverständigen und internen Schnittstellen – wo erforderlich auch auf Englisch – und stellst sicher, dass Informationen vollständig, adressatengerecht und verbindlich abgestimmt werden.
- Du wirkst an der Qualitäts- und Prozesskontrolle mit, nimmst Reklamationen und Beschwerden – wo erforderlich – strukturiert auf und unterstützt unseren kontinuierlichen Verbesserungsprozess.
- Du unterstützt die Teamleitung sowie fallweise auch Key Accounts oder den Head of GTS Germany bei übergreifenden Steuerungs- und Nachverfolgungsthemen.

Das solltest Du mitbringen:

- Abgeschlossene kaufmännische Ausbildung mit mehrjähriger Berufserfahrung, vorzugsweise im Bereich Versicherungen, Finanzdienstleistungen, Schadenbearbeitung oder Service.
- Wünschenswert ist eine weiterführende Qualifikation, zum Beispiel als Fachwirt:in, Betriebswirt:in, Versicherungsfachwirt:in oder eine vergleichbare praxisnahe Weiterbildung.
- Du bringst ein gutes Verständnis für Auftragssteuerung, Disposition, operative Abläufe und strukturierte Prozesskoordination mit.
- Ein ausgeprägtes Service- und Qualitätsverständnis zeichnet dich aus; Klärungs-, Nachverfolgungs- und Eskalationsbedarfe erkennst du frühzeitig und gehst sie strukturiert an.
- Du kommunizierst klar, verbindlich und professionell mit unterschiedlichen Gesprächspartnern – telefonisch, schriftlich und über digitale Kanäle.
- In dynamischen Situationen agierst du ruhig und lösungsorientiert: Überblick behalten, priorisieren, nachhalten, abschließen.
- Eine gewissenhafte, zuverlässige und eigenverantwortliche Arbeitsweise ist für dich selbstverständlich; du hast einen hohen Anspruch an deine eigenen Arbeitsergebnisse.
- Mit MS365, Teams und digitalen Workflows arbeitest du sicher und bist offen für neue Systeme, standardisierte Prozesse und KI-gestützte Anwendungen.
- Dein bisheriger beruflicher Werdegang zeigt, dass du gerne lernst, dich weiterentwickelst und offen für neue Aufgaben, Systeme und Prozesse bist.
- Du verfügst über verhandlungssichere Deutschkenntnisse in Wort und Schrift sowie gute Englischkenntnisse für die professionelle Kommunikation im internationalen Kontext.

Was wir Dir bieten:

- Flexibilität: Mobiles Arbeiten und Gleitzeit (7–21 Uhr)
- 30 Tage Urlaub
- 13. Monatsgehalt on Top
- Mobilität: Jobrad (auch privat)
- Wirkung & Verantwortung: Eigenverantwortliches Arbeiten,
- Kultur: Wertschätzendes Miteinander, flache Hierarchien, schnelle Wege
- Weiterentwicklung: Individuelle fachliche und persönliche Entwicklung im Sparring mit Deiner Führungskraft

Wir haben dein Interesse geweckt?

Dann melde dich mit Lebenslauf und Zeugnissen unter
recruiting@crawco.de

