

Team Lead Operations & Client Excellence (w/m/d)

Leitung Crawford Service Center I Quality Management

Bereich: Global Technical Services (GTS)
Beschäftigungsart: unbefristet
Beschäftigungsgrad: Vollzeit
Einsatzorte: Düsseldorf / Home-Office (hybrid)

Die **Crawford & Company (Deutschland) GmbH** ist eine 100%ige Tochtergesellschaft der Crawford & Company (Atlanta) und unterstützt Versicherungen, Industrieunternehmen sowie Versicherungsmakler weltweit mit Sachverständigen- Gutachten, Loss Adjusting, Claims Management, Claims Audits und Consulting. Mit mehr als 10.000 Mitarbeitenden weltweit gehören wir zu den führenden internationalen Dienstleistern im Schadenmanagement.

Global Technical Services (GTS) ist die technische Expertensparte von Crawford – international aufgestellt und in Europa eng vernetzt. Wir begleiten komplexe, häufig großvolumige Schadenfälle mit technischer Tiefe und klarer Governance: von der Ursachenklärung und Bewertung über die Steuerung von Wiederherstellungsmaßnahmen bis zur strukturierten Berichterstattung für die weitere Schadenregulierung.

Als **Team Lead Operations & Client Excellence** übernimmst du eine zentrale Führungs- und Gestaltungsrolle innerhalb von Global Technical Services in Deutschland.

Du führst das **Crawford Service Center (CSC)** fachlich und disziplinarisch und entwickelst es von einer bislang überwiegend administrativ geprägten Einheit zu einer aktiv steuernden, service-orientierten und performanceverantwortlichen Funktion weiter.

Das Crawford Service Center (CSC) ist die **zentrale operative Steuerungs-, Service- und Koordinationseinheit** von GTS Germany. Es sorgt dafür, dass Schaden- und Serviceaufträge vom Eingang bis zur Abrechnung transparent, kundenorientiert und effizient durch den gesamten Prozess geführt werden. Die fachliche Verantwortung für die Schadenbearbeitung verbleibt bei unseren Sachverständigen; das CSC verantwortet die operative Prozessführung, Kundenkommunikation, Nachverfolgung und Servicequalität.

Die Position geht bewusst über eine klassische Teamleitung im Customer-Service-Umfeld hinaus. Neben der Führung des CSC, einschließlich Business Partner GTS, übernimmst du funktionale **Verantwortung für operative Exzellenz, Prozess- und Qualitätsmanagement**, Reporting sowie die Einführung und wirksame Nutzung neuer digitaler Anwendungen.

Zugleich arbeitest du als enger Sparringspartner direkt mit dem **Head of Global Technical Services Germany** zusammen. Du bereitest operative und geschäftliche Entscheidungen vor, analysierst Entwicklungen, koordinierst übergreifende Projekte und unterstützt bei Kunden, Key Accounts, neuen Serviceangeboten und der Weiterentwicklung unserer Produktlinie.

Deine Aufgaben:

- Fachliche und disziplinarische Führung des Teams sowie gezielte Weiterentwicklung der Mitarbeitenden, Kompetenzen und Zusammenarbeit.
- Verantwortung für eine vorausschauende Kapazitäts-, Einsatz- und Vertretungsplanung sowie für die verlässliche Leistungsfähigkeit des Crawford Service Centers.
- Aktive Prozesssteuerung und Sicherstellung von Servicelevels, Fristen, Bearbeitungsständen und Eskalationen auf Grundlage klarer Standards und Prioritäten.
- Bei schwierigen Kundenanliegen, Beschwerden und besonders sensiblen Vorgängen übernimmst du die koordinierende und lösungsorientierte Klärung, erforderlichenfalls auch auf Englisch.
- Aufbau und Weiterentwicklung eines operativen Qualitätsmanagementsystems mit verbindlichen Standards sowie geeigneten Kontroll- und Steuerungsinstrumenten.
- Systematische Überführung von Kundenfeedback und operativen Erkenntnissen in einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess einschließlich der Nachverfolgung.
- Aufbau und Steuerung eines belastbaren KPI- und Berichtswesens zu Auftragslage, Kapazitäten, Qualität, Servicelevels und operativer Performance.
- Als direkter Sparringspartner des Head of Global Technical Services bereitest du Entscheidungen, Auswertungen, Kunden- und Managementtermine sowie übergreifende Themen strukturiert vor.
- Begleitung von Key Accounts, Neukundenimplementierungen und ausgewählten Kundenprojekten mit dem Ziel, Servicequalität und Kundenbeziehungen nachhaltig weiterzuentwickeln.
- Aktive Gestaltung der digitalen und organisatorischen Transformation sowie Einführung neuer Anwendungen, Arbeitsweisen und standardisierter Workflows gemeinsam mit den relevanten Fach- und IT-Funktionen.
- Koordination bereichsübergreifender Projekte und Schnittstellen sowie Sicherstellung einer professionellen Zusammenarbeit mit internen und externen Sachverständigen anderen Abteilungen bzw. Zentralfunktionen sowie internationalen Crawford-Niederlassungen.

Das solltest Du mitbringen:

- Du verfügst über eine abgeschlossene kaufmännische Ausbildung mit weiterführender Qualifikation, beispielsweise als Fachwirt:in oder Betriebswirt:in, oder über ein abgeschlossenes Studium mit ingenieurwissenschaftlichem, wirtschaftlichem oder versicherungsbezogenem Schwerpunkt.
- Dein beruflicher Hintergrund umfasst mehrjährige Erfahrung in einer operativen Steuerungs-, Service-, Versicherungs-, Schaden- oder Business-Operations-Funktion.
- Mit erster Erfahrung in der fachlichen und disziplinarischen Führung von Mitarbeitenden verbindest du ein modernes Führungsverständnis, das Klarheit, Eigenverantwortung, Entwicklung und Ergebnisorientierung miteinander vereint.
- Im Qualitäts- und Prozessmanagement hast du bereits praktische Erfahrung gesammelt und kennst den Aufbau oder die Weiterentwicklung verbindlicher Standards und kontinuierlicher Verbesserungsprozesse, beispielsweise nach oder in Anlehnung an DIN EN ISO 9001.
- Zahlen und komplexe Zusammenhänge erfasst du schnell und sicher. Aus Kennzahlen, Reportings und operativen Erkenntnissen leitest du fundierte Entscheidungen ab.
- Digitale Veränderungen gestaltest du aktiv mit und hast Erfahrung bei der Einführung oder Weiterentwicklung von Anwendungen, standardisierten Workflows und neuen Arbeitsweisen. Technologie setzt du gezielt ein, um Qualität, Transparenz und Effizienz zu verbessern.
- Du denkst unternehmerisch und kundenorientiert und verbindest operative Anforderungen, Servicequalität, Wirtschaftlichkeit und nachhaltige Kundenentwicklung zu tragfähigen Lösungen.
- Verhandlungssichere Deutschkenntnisse auf mindestens C1-Niveau sowie sichere Englischkenntnisse auf mindestens B2-Niveau ermöglichen dir eine professionelle Kommunikation mit Kunden, Management und internationalen Einheiten.

Was wir Dir bieten:

- **Flexibilität:** Hybrides und mobiles Arbeiten sowie flexible Arbeitszeiten im Rahmen unserer Gleitzeitregelung von 7 bis 21 Uhr.
- **Ausgleich:** 30 Tage Urlaub für eine verlässliche Balance zwischen Verantwortung und Erholung.
- **Vergütung:** 13. Monatsgehalt on Top.
- **Mobilität:** Zuschuss zum Deutschlandticket, JobRad auch zur privaten Nutzung sowie ein kostenfreies Parkhaus am Standort.
- **Wirkung & Gestaltung:** Eine verantwortungsvolle Führungsrolle mit echtem Einfluss auf die zukünftige Ausrichtung, Digitalisierung und Weiterentwicklung des Bereiches.
- **Kultur:** Wertschätzendes Miteinander, Zusammenarbeit auf Augenhöhe, Eigenverantwortung und flache Hierarchien.
- **Internationalität:** Zusammenarbeit mit Kunden, Fachbereichen und Crawford Niederlassungen in einem internationalen Unternehmensumfeld.
- **Führungskräfteentwicklung:** Individuelle fachliche und persönliche Entwicklungsmaßnahmen sowie Zugang zu nationalen und internationalen Weiterbildungsangeboten.
- **Arbeitsumfeld:** Modernes Büro in Düsseldorf mit guter ÖPNV-Anbindung und zeitgemäßer technischer Ausstattung für Büro und Homeoffice.

Wir haben dein Interesse geweckt?

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

