

Udviklingsorienteret leder af Kundeservice hos Silkeborg Forsyning

Har du erfaring med ledelse, projektledelse og digital udvikling? Motiveres du af at skabe stærke kundeoplevelser, drive forandringer og udvikle både medarbejdere og forretning? Så er du måske vores nye leder af Kundeservice hos Silkeborg Forsyning.

Vi tilbyder

En spændende stilling i en organisation med gode kollegaer, stort engagement og høj faglighed.

Du får en central rolle i den fortsatte udvikling af Silkeborg Forsynings kundeservice.

Sammen med medarbejderne, ledergruppen og samarbejdspartnere på tværs af organisationen skal du være med til at udvikle digitale kundeløsninger, optimere arbejdsgange og omsætte strategiske ambitioner til konkrete resultater for kunder og forretning.

Om jobbet og rollen

Du skal stå i spidsen for en fagligt stærk afdeling med 12 dygtige medarbejdere. Rollen er mere end klassisk personaleledelse. Vi søger en leder, der trives med både at lede medarbejdere og selv drive strategiske og operationelle udviklingsprojekter fra idé til implementering og forankring.

Du bliver en central drivkraft i udviklingen af vores kundeservice, hvor digitalisering, procesoptimering og kundeoplevelser er højt på dagsordenen. Derfor er det vigtigt, at du har erfaring med projektledelse og implementering af digitale løsninger, gerne fra et miljø med komplekse systemer som f.eks. KMD eller tilsvarende forretningskritiske platforme. Organisatorisk er Kundeservice en del af Forretningsservice, som også omfatter Kommunikation, Data og Digitalisering, Økonomi, HR, Indkøb og Jura. Du bliver en del af ledergruppen med reference til direktøren for Økonomi og Forretningsservice.

Som leder af Kundeservice vil dine primære opgaver være at:

- Drive og lede udviklings- og digitaliseringsprojekter fra analyse til implementering og forankring i organisationen
- Sikre udvikling og optimal anvendelse af afdelingens kunde- og afregningssystemer
- Udvikle og optimere arbejdsgange, processer og digitale kundeløsninger med fokus på effektivitet og kundeoplevelse
- Skabe stærke samarbejder på tværs af organisationen, hvor Kundeservice er et naturligt bindeled
- Sikre høj kvalitet i afdelingens leverancer og fokus på den samlede kundeoplevelse
- Lede, motivere og udvikle afdelingens medarbejdere gennem tydelig ledelse, dialog og opfølgning
- Skabe trivsel, engagement og de rette rammer for, at medarbejderne lykkes

Hvem er du?

Du er en synlig og troværdig leder, som formår at sætte en tydelig retning og skabe følgeskab. Du omsætter mål og strategier til handling og sikrer, at forandringer bliver implementeret og skaber værdi i praksis. Samtidig styrer du både teamets og egne opgaver sikkert i mål gennem et stærkt samarbejde med kolleger og interessenter.

Du behøver ikke være specialist i IT eller systemer, men det er vigtigt, at du har solid erfaring med implementering og udvikling af digitale løsninger. Har du erfaring med KMD-systemer eller tilsvarende kunde-, afregnings-, ERP- eller CRM-systemer, er det en fordel.

Vi forestiller os, at du:

- Har solid erfaring med projektledelse og dokumenterede resultater med implementering

af digitale løsninger

- Har erfaring med kunde-, afregnings-, ERP- eller CRM-systemer og forståelse for samspillet mellem processer, data, teknologi og forretning
- Har erfaring med personaleledelse og motiveres af at skabe resultater gennem andre
- Kan navigere mellem strategi og drift og trives med selv at tage ansvar for opgaver og projekter
- Har stærke samarbejds- og kommunikationsevner og formår at skabe følgeskab
- Er analytisk stærk og bruger data som grundlag for beslutninger og prioriteringer
- Trives med forandringer og kan omsætte strategiske ambitioner til konkrete handlinger og resultater

Proces for rekrutteringen:

Ansøgningsfristen er den 15. oktober 2026, og vi forventer at afholde første samtale den 22. eller 23. oktober og anden samtale den 28. oktober med forventet opstart den 1. december 2026.

Kommer du til første samtale, får du en personlig tilbagemelding på samtalen.

Kommer du videre til anden samtale og takker ja til denne, vil du blive bedt om at udfylde en PeopleTools personprofil, som du får en personlig tilbagemelding på. Hertil vil der være en case til anden samtale.

Har du spørgsmål til stillingen, kan du kontakte Heidi Agen, direktør for Økonomi og Forretningsservice på hea@silkeborgforsyning.dk.

Stillingen er en fuldtidsstilling med løn efter kvalifikationer. Hertil tilbyder vi sundhedsforsikring.

Dit arbejdssted vil være på Tietgensvej 3, 8600 Silkeborg.

Vi glæder os til at modtage en motiveret ansøgning og CV hurtigst mulig ved at trykke "ANSØG" herunder. Ansøgninger, der ikke kommer via linket, kommer ikke i betragtning. Alle henvendelser behandles fortroligt og med diskretion.

Silkeborg Forsyning ønsker at fremme ligestilling og mangfoldighed. Vi opfordrer derfor alle kvalificerede til at søge stillingen - uanset etnisk baggrund, køn, seksuel orientering, handicap, religion eller alder.

Hvem er Silkeborg Forsyning?

Silkeborg Forsyning er en arbejdsplads med et uformelt arbejdsmiljø og fokus på udvikling af den enkelte medarbejder, og vi er en helt central spiller i den grønne omstilling. Vi har et godt kollegialt fællesskab, fleksible arbejdsvilkår med gode muligheder for balance mellem arbejde og privatliv.

I Silkeborg Forsyning er vi omkring 200 kompetente og engagerede medarbejdere, der i samarbejde med eksterne leverandører hver dag leverer komfortabel, stabil og konkurrencedygtig fjernvarme og rent og velsmagende drikkevand til mange tusinde kunder i Silkeborg Kommune. Vi står også for den miljøbevidste håndtering af affald og spildevand i hele Silkeborg Kommune.

Samlet set når vi alle Silkeborg Kommunes omkring 100.000 borgere med en eller flere af vores ydelser. Vores kunder er meget vigtige for os, og vi vil fortsat forbedre og videreudvikle kundeoplevelsen.

Vi lytter til vores omverden og skaber innovative forsyningsløsninger i samspil med vores kunder og interessenter med fokus på miljø, klima og forsynings sikkerhed.