



Service Delivery Manager (m/w/d)

→ WTG communication DEUTSCHLANDWEIT

[Kennziffer: WTG-2022-06]

Sie möchten als zentraler Ansprechpartner bei unseren internationalen Kunden agieren und spannende sowie komplexe IT-Service-Projekte leiten? Service Management ist Ihre Expertise und eine direkte Kundenbeziehung Ihre Leidenschaft? Sie haben Lust, in einem der größten IT-Systemhäuser Deutschlands kundenindividuelle Projekte voranzutreiben? Worauf warten Sie noch? Bewerben Sie sich jetzt **deutschlandweit** als **Service Delivery Manager (m/w/d)** und bereichern Sie unser Team mit Ihrer Begeisterung und Ihren Skills.

IHR VERANTWORTUNGSBEREICH

- › Betreuung unserer internationalen Kunden bei komplexen IT-Services
- › Vertragssicher in Bezug auf Leistungen und Verpflichtungen inklusive SLA und Pönalen
- › Überwachung der Einhaltung der Service Level und der vertraglichen Verpflichtungen mit dem Kunden anhand von vorgegebenen KPIs
- › Verantwortung für Incident und Problem Management sowie Steuerung von internen und externen Dienstleistern zur Sicherstellung der vereinbarten SLAs
- › Praktische Erfahrung in der Behandlung von neuen Serviceanfragen (z. B. Scope-Erweiterung durch Change Requests)
- › Aufdecken von Verbesserungspotenzialen und Sales Opportunities
- › Regelmäßige Berichterstattung an unsere Kunden im Rahmen der Service Reviews

SO ÜBERZEUGEN SIE UNS VON SICH

- › Erfolgreich abgeschlossenes technisches oder wirtschaftswissenschaftliches Studium oder eine vergleichbare Qualifikation
- › Mehrjährige Berufserfahrung im Umgang mit Helpdesk-Management-Software Systemen
- › Sehr gutes Verständnis für grundlegende Service-Vertragsinhalte
- › Hohes Prozessverständnis (ITIL V3/4) – eine ITIL Zertifizierung ist von Vorteil, aber nicht Voraussetzung

- › Fundierte Kenntnisse im Bereich Service Management
- › Strukturierte Arbeitsweise sowie eine hohe Kunden- und Dienstleistungsorientierung
- › Hohe Bereitschaft, Verantwortung zu übernehmen durch eine aktive Mitgestaltung unserer Kundenbeziehungen
- › Ausgeprägtes analytisches und konzeptionelles Denkvermögen
- › Sehr gutes technisches Verständnis
- › Sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse (verhandlungssicher)

SO ÜBERZEUGEN WIR SIE – WIR BIETEN

- › Einen sicheren Arbeitsplatz mit langfristiger Perspektive in einem erfolgreich wachsenden Unternehmen
- › Eine unbefristete Anstellung mit herausfordernden Aufgaben
- › Eine angemessene, attraktive Vergütung
- › Individuelle Weiterbildungsmöglichkeiten
- › Flexibles Arbeitszeitmodell mit Gleitzeit- und Home-Office-Option
- › Eine betriebliche Altersvorsorge (WTG Rente)
- › Flache Hierarchien und eine offene Kommunikationskultur, die für eine innovative Arbeitsatmosphäre sorgen
- › Leckeren Kaffee und Getränke, Mitarbeitervergünstigungen sowie tolle Team-Events
- › Und last but not least: Sie sind vom ersten Tag an Teil des großartigen WTG Teams!

FRAGEN SIE UNS!

Bei Fragen zu dieser Vakanz stehen wir Ihnen selbstverständlich jederzeit gerne zur Verfügung.

Ihre Ansprechpartnerin ist Jutta Anna Waning:

Fon +49 251 3993 411 | jutta.waning@wtg.com

INTERESSIERT?

Dann senden Sie uns Ihre aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen unter Angabe Ihres frühestmöglichen Eintrittstermins und Ihrer Gehaltsvorstellung an bewerber@wtg.com oder bewerben Sie sich gerne direkt über unser Bewerbungsformular im Karriere-Portal der WTG Website → www.wtg.com/karriere/job/service-delivery-manager

WIR FREUEN UNS AUF SIE!