



## Service Delivery Manager (m/w/d)

→ WTG communication

[Kennziffer: WTG-2022-06]

Sie möchten als zentraler Ansprechpartner bei unseren internationalen Kunden agieren und spannende sowie komplexe Projekte leiten? Service Management und eine direkte Kundenbeziehung sind Deine Spezialgebiete? Sie haben Lust, in einem der größten IT-Systemhäuser Deutschlands kundenindividuelle Projekte im Service Management voranzutreiben? Worauf warten Sie noch? Bewerben Sie sich jetzt und bereichere 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 im Behandeln 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: Du bist vom ersten Tag an Teil des großartigen WTG Teams!

### SIE HABEN FRAGEN?

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

Ihre Ansprechpartnerin ist Hanna Molderings:

Fon +49 30 921056 453 | [hanna.molderings@wtg.com](mailto:hanna.molderings@wtg.com)

### INTERESSIERT?

Dann senden Sie uns Ihre aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen unter Angabe Ihres frühestmöglichen Eintrittstermins und Ihrer Gehaltsvorstellung an [bewerber@wtg.com](mailto:bewerber@wtg.com) oder bewirben Sie sich gerne direkt über unser Bewerbungsformular im Karriere-Portal der WTG Website

→ [www.wtg.com/karriere/job/systems-engineer-uc-ucc](http://www.wtg.com/karriere/job/systems-engineer-uc-ucc)

### WIR FREUEN UNS AUF SIE!