

# controlware



## Warum Controlware?

Mit ca. 400 Mio. EUR Umsatz und 1000 Mitarbeitern sind wir nicht nur einer der führenden unabhängigen Managed Service Provider in der DACH Region.

Wir sind auch innovativ, fair und nachhaltig. Wir geben unseren hochqualifizierten Mitarbeitern die Möglichkeit sich in einem dynamischen Umfeld zu entwickeln. Ein hohes Maß an Entscheidungs- und Gestaltungsspielraum gehört dabei ebenso dazu, wie ein adäquates Einkommen, attraktive Entwicklungschancen und die Vereinbarkeit von Beruf und Familie.

Wenn Du Dich angesprochen fühlst, dann bring Dich ein als:

## Service Manager (m/w/d)

**Vertragsart: Full-time employee**

**Standort: Hamburg**

## Das erwartet Dich

- Beratung der Kunden zu den einzusetzenden Produkten
- Aufnahme und Verarbeitung der Serviceanforderungen des Kunden
- Unterstützung im Prozess der Ausschreibungen und Presales Tätigkeiten
- Zentraler Service Ansprechpartner für Kunden
- Managen von Kunden-Eskalationen
- Präsentation und Beratung von Kennzahlen (KPIs) und internes und externes Reporting
- Überwachung der Serviceverträge (Aufwandsbudgets) sowie aktives Bewerten und Managen von Vertragsänderungen
- Sicherstellung der Einhaltung von Service-Level-Agreements
- Identifizierung von Optimierungsmöglichkeiten im Serviceprozess
- Analyse von Kundenzufriedenheitsdaten und Ableitung von Maßnahmen
- Erstellung von Reports und Präsentationen zum Servicebereich
- Entwicklung von langfristigen Service-Strategien und -Plänen
- Zusammenarbeit mit internen Organisationen um eine reibungslose Serviceerbringung sicherzustellen
- Identifikation von Schnittstellenproblemen
- Kontinuierliche Verbesserung (CSI) und Ausbau der Kundenservice
- Festigung und Vertiefung der Kundenbeziehung
- Organisation von Updates
- Organisation von Schulungen und Einweisung der Controlware CSC und Technik-Bereiche
- Vorbereitung und Durchführung von regelmäßigen Service Meetings
- Unterstützung bei Management Meetings
- Beispielsweise Aufgabenkoordination und -steuerung, Durchführung von Analysen, kaufmännische Tätigkeiten und Ticketbearbeitung

## Das zeichnet Dich aus

- Abgeschlossene, technische Ausbildung bzw. technisches Studium mit Schwerpunkt Netzwerktechnologie oder IT-Security
- Alternativ entsprechende Praxiserfahrung
- 3 – 5 Jahre Berufserfahrung im IT Service Management
- Fundierte Erfahrung im technischen Service und Support
- Grundlegende Erfahrung mit ITIL-basierten IT-Services
- Idealerweise ITIL Foundation-Zertifizierung
- Gute bis sehr gute Englischkenntnisse

- Fähigkeit, komplexe Zusammenhänge strukturiert und verständlich zu vermitteln
- Hohe Kommunikationsfähigkeit und sicheres Auftreten
- Gute Problemlösungskompetenz
- Ausgeprägte Teamfähigkeit
- Strukturierte Arbeitsweise

## Hierauf kannst Du Dich freuen

- Flexible Arbeitszeiten für Deine individuelle Lebensplanung
- Vermögenswirksame Leistungen und unsere betriebliche Altersvorsorge
- Gesundheitsprogramme, denn Deine Gesundheit liegt uns am Herzen
- Weiterbildungsprogramme, die auf Dich maßgeschneidert werden
- Firmenwagen & Jobrad
- Eine wertschätzende Atmosphäre in einem großartigen Team
- Exklusive Mitarbeiterrabatte für eine erfolgreiche Schnäppchenjagd
- Die Arbeit bei einem der führenden Managed Service Provider Deutschlands

Jetzt bewerben

## Klingt das nach Deinem Traumjob?

Dann lass uns gerne Deine Bewerbung, einschließlich Anschreiben, Lebenslauf und Zeugnissen zukommen. Unsere Fachbereiche freuen sich schon sehr auf Dich! Schau doch gerne mal vorbei auf <https://www.controlware.de/index.html>