

# 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: Vollzeit / Unbefristet

Standort: Dietzenbach

## Das erwartet Dich

- Beratung der Kunden als zentraler Ansprechpartner zu den einzusetzenden Produkten

- Aufnahme und Verarbeitung der Serviceanforderungen des Kunden
- Unterstützung im Prozess der Ausschreibungen und Presales Tätigkeiten
- Managen von Kunden-Eskalationen
- Präsentation und Beratung hinsichtlich der KPI, sowie internen und externen Reportings
- Überwachung der Serviceverträge (Aufwandsbudgets) sowie aktives Bewerten und Managen von Vertragsänderungen
- Kontinuierliche Verbesserung (CSI) und Ausbau der Kundenservice
- Organisation von Schulungen und Einweisung der Technik-Bereiche
- Vorbereitung und Durchführung von regelmäßigen Service Meetings
- Aufgabenkoordination und -steuerung, Durchführung von Analysen, kaufmännische Tätigkeiten und Ticketbearbeitung

## Das zeichnet Dich aus

- Abgeschlossene, technische Ausbildung bzw. technisches oder kaufmännisches Studium mit Schwerpunkt Netzwerktechnologie oder IT-Security
- 3 – 5 Jahre Berufserfahrung im IT Service Management
- Fundierte Erfahrung im technischen Service und Support
- Grundlegende Erfahrung mit ITIL-basierten IT-Services
- Customer Focused Mindset
- Fähigkeit, komplexe Zusammenhänge strukturiert und verständlich zu vermitteln
- Hohe Kommunikationsfähigkeit und sicheres Auftreten
- Ausgeprägte Teamfähigkeit, eine strukturierte Arbeitsweise und Problemlösungskompetenz
- Gute bis sehr gute Englischkenntnisse

## 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>