

controlware



Warum Controlware?

Mit ca. 400 Mio. EUR Umsatz und 1000 Mitarbeitern sind wir nicht nur einer der führenden unabhängigen IT-Dienstleister und 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:

IT Servicemanager (m/w/d)

Vertragsart: Full-time employee

Standort: Munich

Das erwartet Dich

- Beratung der Kunden zu verschiedenen Service Paketen
- Aufnahme und Verarbeitung der Serviceanforderungen des Kunden
- Presales Unterstützung und Ausschreibungen
- Zentraler Service Ansprechpartner für Kunden
- Unterstützung bei Kunden-Eskalationen
- Präsentation und Beratung von Kennzahlen (KPIs) und Reports
- Überwachung von Serviceverträgen (Aufwandsbudgets) sowie aktives Bewerten und Managen von Vertragsänderungen
- Beratung und Eskalation zu diversen Controlware-Einheiten (Vertrieb, CSC, ...)
- Erstellung von Dokumentationen und Berichten, z. B. SLA- und Eskalationsberichte
- Pflege des Controlware Dokumentationsportals (z. B. NOC Portal)
- Identifikation von Schnittstellenproblemen
- Kundenspezifische Analyse von Mängeln in der Controlware Leistungserfüllungskette
- Kontinuierliche Verbesserung (CSI) und Ausbau der Kundenservice
- Festigung und Vertiefung der Kundenbeziehung
- Organisation von Updates, 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
- 1 – 2 Jahre Berufserfahrung im Bereich Managed Services und/oder Projektmanagement
- 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 bei technischen Ansprechpartnern sowie Projektleitern und IT-Leitern

- 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 zukommen. Auch wenn du nicht alle Anforderungen zu 100 % erfüllst, freuen wir uns auf deine Bewerbung. Wenn du ein Teil der genannten Qualifikationen mitbringst und bereit bist, dich in die übrigen Themen einzuarbeiten, bist du bei uns genau richtig! Unsere Fachbereiche freuen sich schon sehr auf Dich! Schau doch gerne mal vorbei auf <https://www.controlware.de/index.html>