



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:

Team Lead CSC Service Management (m/w/d) - NUR INTERN - Bundesweit

Vertragsart: Full-time employee

Standort: Bundesweit

Das erwartet Dich

- Fachliche und disziplinarische Führung der Service Manager über alle Regionen hinweg sowie Weiterentwicklung der zentral und dezentral organisierten Teams zu einer einheitlich geführten, leistungsstarken und überregional vernetzten Einheit
- Strategische Planung und Umsetzung der Service- und Transition-Management-Aktivitäten sowie Sicherstellung eines strukturierten Onboardings und einer reibungslosen Überführung von Services in den operativen Betrieb
- Sicherstellung einer hohen Servicequalität gemeinsam mit den technisch-operativen Bereichen sowie Einhaltung vereinbarter Verfügbarkeiten, Kosten- und Zeitpläne
- Steuerung des Bereichsbudgets, Controlling der Servicebudgets und Buchungen sowie Sicherstellung der Profitabilität durch effizienten Ressourceneinsatz und bedarfsgerechte Ausrichtung an Marktanforderungen
- Weiterentwicklung bestehender Kundenbeziehungen im Rahmen von Presales-Aktivitäten sowie Identifikation von Up- und Cross-Selling-Potenzialen gemeinsam mit dem Vertrieb
- Vertretung des Bereichs bei Audits zu ISO 27001 und ISO 9001, perspektivisch auch zu DORA und MaRisk, sowie bei Hersteller- und Kundenaudits, beispielsweise durch Cisco
- Steuerung der fachlichen Ausrichtung, Performance und Auslastung der Mitarbeitenden sowie Förderung ihrer Motivation, Zufriedenheit und beruflichen Weiterentwicklung durch Coaching und Schulungen
- Sicherstellung einer reibungslosen Zusammenarbeit zwischen den regional verteilten Service-Management-Teams, den technischen Leistungseinheiten und dem Vertrieb sowie enge Abstimmung mit den regionalen Führungskräften
- Bereichsübergreifende Weiterentwicklung der eingesetzten ITSM-Tools zur effizienten und praxisgerechten Abbildung der Anforderungen des Service Managements

Das zeichnet Dich aus

- Kundenorientierung: Ausgeprägte Fähigkeit, Kundenanforderungen zu verstehen, in die Weiterentwicklung des Bereichs zu übersetzen und die Interessen von Controlware überzeugend zu vertreten
- Qualitätsbewusstsein: Hoher Anspruch an Servicequalität sowie Erfahrung in der Nutzung und Weiterentwicklung geeigneter Kennzahlen zur Qualitätssicherung
- Betriebswirtschaftliche Kompetenz: Fundiertes Verständnis betriebswirtschaftlicher Kennzahlen und Erfahrung in der wirtschaftlichen Steuerung und Weiterentwicklung von Teams und Services
- Fachwissen: Fundierte Kenntnisse im Service und Transition Management, idealerweise im Umfeld von Managed Services, Support Services und Cyber Defense Services
- Strategische Kompetenz: Fähigkeit, Unternehmensstrategien und übergreifende Ziele in konkrete operative Maßnahmen zu übersetzen und den Verantwortungsbereich entsprechend weiterzuentwickeln

- Kommunikations- und Führungsstärke: Überzeugende Kommunikation, Durchsetzungsvermögen und ein motivierender Führungsstil, der Zusammenarbeit und Eigenverantwortung fördert
- Stakeholder-Management: Erfahrung im souveränen Umgang mit internen und externen Stakeholdern sowie in der bereichsübergreifenden Zusammenarbeit mit Kunden und Partnern
- Lösungsorientierung: Unternehmerische Denkweise, proaktive und eigenständige Arbeitsweise sowie ausgeprägte Problemlösungsfähigkeit
- Führungserfahrung: Mehrjährige, nachweisbare Erfahrung in der Leitung und Koordination mehrerer Teams oder Gruppen im Service Management

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>