



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:

Service Architect (m/w/d) - NUR INTERN

Vertragsart: Full-time employee

Standort: Dietzenbach

Das erwartet Dich

- Du begleitest Opportunities mit kundenspezifischen Managed-Service-Anteilen frühzeitig und berätst Kunden sowie interne Stakeholder von der Service-Design-Phase bis zur Übergabe in die Transition.
- Du analysierst, strukturierst und bewertest Kundenanforderungen unter Berücksichtigung von IT-Landschaft, Geschäftsprozessen, Betriebsanforderungen und regulatorischen Rahmenbedingungen.
- Du moderierst Kunden- und interne Workshops und führst somit die beteiligten Bereiche zielgerichtet zusammen.
- Du entwickelst Servicekonzepte, Betriebsmodelle und Leistungsketten für die kundenspezifische Managed Services.
- Du definierst Leistungsumfang, Leistungsgrenzen, SLAs, Servicezeiten, Mitwirkungspflichten, Rollen, Verantwortlichkeiten und Eskalationswege.
- Du stellst sicher, dass Kundenanforderungen strukturiert aufgenommen und auf die Leistungsfähigkeit und Standards von CW und deren leistungserbringenden Einheiten gemappt werden.
- Du bindest die zuständigen Fach- und Betriebseinheiten rechtzeitig zur technischen Detailbewertung und Ausgestaltung einzelner Produkte, Plattformen und Technologien ein.
- Du stimmst die kundenspezifischen Anforderungen und Standardabweichungen mit den relevanten Leistungseinheiten ab.
- Du erstellst bzw. prüfst Leistungsbeschreibungen, RACI-/RASCI-Matrizen, SLA-Grundlagen sowie Service- und Übergabedokumentationen.
- Du schaffst belastbare Grundlagen für Kalkulation, Angebot, Transition und Betriebsübernahme.
- Du machst Abhängigkeiten, Zielkonflikte und Entscheidungsbedarfe frühzeitig sichtbar und führst notwendige Klärungen herbei.
- Du wirkst an der Standardisierung wiederkehrender Anforderungen sowie an der Weiterentwicklung von Servicebausteinen, Prozessen und Best Practices mit.
- Du unterstützt bei wesentlichen Serviceänderungen, Erweiterungen und Optimierungen im laufenden Betrieb.
- Weiterhin betreust Du selbständig Managed Services Projekte im Rahmen unseres Standard-Managed Services- und Cyber Defense-Portfolios in der Presales-Phase und präsentierst unsere Managed Services bei Kunden/Interessenten sowie auf Kundenveranstaltungen und Road-Shows.

Das zeichnet Dich aus

- Abgeschlossenes Studium der Informatik, Wirtschaftsinformatik, oder eine vergleichbare Qualifikation; alternativ eine einschlägige Ausbildung mit mehrjähriger relevanter Berufserfahrung.

- Mehrjährige Erfahrung im Design, Aufbau, der Transition oder dem Betrieb von Managed Services.
- Tiefes Verständnis von IT-Service-Management-Prozessen, nach ITIL V4/V5 und nachgewiesene praktische Erfahrung mit diesem Framework.
- Erfahrung in den Bereichen Service Design, Betriebsmodelle, Leistungsbeschreibungen, Servicekatalogen und SLA-Definitionen.
- Breites technisches Verständnis für relevante IT-Service-Bereiche, beispielsweise Netzwerk, Security, Cloud, Data Center, und Cyber Defense.
- Fähigkeit, technische, prozessuale und organisatorische Abhängigkeiten zu erkennen und zu bewerten.
- Erfahrung in der Zusammenarbeit mit Kunden, Vertrieb, technischen Fachbereichen und Betriebsorganisationen.
- Erfahrung in der Erstellung verständlicher und belastbarer Service-, Prozess- und Betriebsdokumentationen.
- Verständnis für Aufwandstreiber, Kalkulationsgrundlagen und wirtschaftliche Auswirkungen kundenspezifischer Serviceanforderungen.
- Kenntnisse in Informationssicherheit, Compliance und regulatorischen Anforderungen sind wünschenswert.
- Sehr gute deutsche und englische Sprachkenntnisse in Wort und Schrift
Erfahrung als Service Manager sind Voraussetzung.

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>