

Dein nächster Karriereschritt bei Controlware

Du möchtest Dich beruflich weiterentwickeln, neue Aufgaben übernehmen und Deine Erfahrung und Ideen in einem anderen Bereich einbringen? Bei Controlware bieten wir Dir vielfältige Möglichkeiten, Deinen weiteren internen Karriereweg aktiv zu gestalten.

Für die folgende Position suchen wir Verstärkung im Team von Christian Bohr.

Nutze die Chance, neue Perspektiven kennenzulernen und gemeinsam mit uns die Zukunft von Controlware mitzugestalten.

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.

Jetzt bewerben

Klingt das interessant für dich?

Dann freuen wir uns auf Deine interne Bewerbung!

Ob Du Dich fachlich weiterentwickeln, neue Themen kennenlernen oder mehr Verantwortung übernehmen möchtest – diese Position kann Dein nächster Schritt bei Controlware sein.

Auch wenn Du eventuell nicht alle Anforderungen erfüllst, ermutigen wir Dich, Dich zu bewerben. Deine bisherigen Erfahrungen, Deine Motivation und Deine Bereitschaft, Dich in neue Aufgaben einzuarbeiten, sind uns wichtig. Nutze hierzu gerne unseren Personalentwicklungs-Guide als Unterstützung.

Bewirb Dich über unseren internen Bewerbungsweg. Weitere Informationen findest Du im Wiki. Bei Fragen zur Position oder zum Bewerbungsprozess steht Dir das Recruiting-Team unter recruiting@controlware.de gerne zur Verfügung.