

## **Service Level Manager Customer Development (m/w)**

### **Standort deutschlandweit**

Unser Mandant ist weltweit einer der führenden Anbieter für offene Kommunikationslösungen und -services. Kommunikationssysteme, Netzwerk-Infrastrukturen und Sicherheitslösungen sind Bestandteile des Portfolios. Offene, standardbasierte Architekturen führen Kommunikations- und Unternehmensanwendungen zusammen und ermöglichen so die nahtlose Zusammenarbeit im gesamten Unternehmen

Der Service Level Manager Customer Development entwickelt in bestehenden Kundensituationen /-verträgen Strategien zur Ausweitung des Geschäftsvolumens.

#### **Aufgabenschwerpunkte:**

- Betreut in der Regel Kunden mit individuellen, komplexen und ggf. internationalen Managed Services-Verträgen (GSM: internationale Managed Service Verträge)
- Analyse bestehender Managed Services- und Lifecycle Verträge zur Entwicklung geeigneter Strategien zur Umsatz-, Ergebnis- oder Spannenverbesserung
- Überprüfung und ggf. Verbesserung der implementierten Serviceprozesse unter Berücksichtigung der Wirtschaftlichkeit
- Verantwortliches Führen von dienstleistungsbezogenen Kundengesprächen und Durchführen von Workshops zur Umsatz-, Ergebnis- oder Spannenverbesserung
- Steigerung des Umsatzes für laufende Managed Services- und Lifecycle Verträge und Umsetzung der notwendigen Maßnahmen unter Berücksichtigung der Wirtschaftlichkeit des Betriebs.
- Aktive Identifikation und Nachvermarktung von weiteren Managed Serviceleistungen
- Mitarbeit bei der Konzeption und Weiterentwicklung des Managed Services Portfolios und der Prozesse gemeinsam mit dem Headquarter

#### **Kenntnisse:**

- Strategie / Portfolio und Lösungsszenarien des eigenen Bereichs, sowie Kenntnisse des Marktes und relevanter Branchen
- Erfahrung in der Beratung und Durchführung von Workshops zum Thema ICT Architekturen, Services und Dienstleister
- Kenntnisse der kundenbezogenen Geschäftsprozesse (Betriebs- und Serviceprozesse)
- Vertragsmanagement / Vertragsrecht
- betriebswirtschaftliche Kenntnisse
- Beratungs- / Workshoperfahrung
- Führungsmethoden
- ITIL (Zertifizierung) Expert
- Englisch fließend (GSM: verhandlungssicher)

**Berufserfahrung:**

- Hochschulstudium mit Abschluss und Berufserfahrung oder langjährige Berufserfahrung und umfassende berufliche Weiterbildung im Projektmanagement, Vertrieb und/oder Service
- Langjährige Berufs- und Projekterfahrung im komplexen Lösungs- und Dienstleistungsgeschäft
- Mehrjährige fachliche Führungserfahrung
- Interkulturelle Erfahrungen; Internationale Projekterfahrung