



Service Manager IT Service Management (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 Manager "ITSM" entwickelt in der bestehenden Service Organisation Strategien zur Implementierung von ITIL und sorgt für deren durchgängige Umsetzung.

Aufgabenschwerpunkte:

- Analyse bestehender Managed Services- und Lifecycle Prozesse zur Entwicklung geeigneter Strategien zur Prozess- und Qualitätsverbesserung auf Basis ITIL
- Verbesserung der implementierten Serviceprozesse unter Berücksichtigung der Wirtschaftlichkeit.
- Entwicklung und Umsetzung eines Kennzahlensystems zur Bewertung und Steuerung der Servicequalität.
- Sicherstellung der durchgehenden Anwendung von IT Service Management nach ITIL
- Mitarbeit bei der Konzeption und Weiterentwicklung des Managed Services Portfolios und der Prozesse gemeinsam mit dem Headquarter

Kenntnisse:

- Mehrjährige Erfahrung in der Beratung und Realisierung von ITIL Projekten (Prozesse und Systeme, KPI) in ICT Unternehmen
- Strategien und Lösungsszenarien des eigenen Bereichs, sowie Kenntnisse des Marktes und relevanter Branchen zu ICT Service auf Basis von ITIL
- Kenntnisse der kundenbezogenen Geschäftsprozesse (Betriebs- und Serviceprozesse)
- Projekt Management
- Betriebswirtschaftliche Kenntnisse
- ITIL Zertifizierung Expert
- Englisch fließend

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