

Servicemanager *in– (m, w, d)

IT Service Management · Contract & Service Governance · Kundensteuerung



ÜBER DIE POSITION

SERVICEMANAGER
(m, w, d)

**NEUER
HEIMATHAFEN
GESUCHT?**

- Schnittstelle zwischen Kunde, Technik & Backoffice
- Perspektive & Entwicklung
- Services steuern. Qualität sichern. Wirkung erzielen.
- Direkt im Dialog. Lösungsorientiert handeln.
- Verantwortung übernehmen. Zukunft gestalten.

Unser Mandant ist ein etablierter Hosting-Anbieter im deutschsprachigen Raum mit einem breiten Spektrum an Managed IT-Services für nationale und internationale Unternehmenskunden. Wir suchen im Auftrag unseres Mandanten eine erfahrene Service-Management-Persönlichkeit, die operative Verantwortung übernimmt und die Schnittstelle zwischen Kunde, Technik und Backoffice verbindlich gestaltet

Hamburg (Norddeutschland)

Hosting / Managed IT-Services / Outsourcing

Senior – mehrjährige Berufserfahrung im Servicemanagement

Deutsch (verhandlungssicher) · Englisch (Berufsalltag)

Schnittstellenrolle: Kunde · Betrieb/Technik · Backoffice

IHRE AUFGABEN

Sie steuern Services im laufenden Betrieb, sichern vertragliche Leistungszusagen und bauen Kundenbeziehungen vertrauensvoll aus – als zentrale Ansprechperson zwischen Kunde, Technik und Backoffice. Pragmatismus vor Prozess: Sie finden pragmatische Lösungen, halten auch mal Spannungsfelder aus und greifen lieber einmal mehr zum Hörer, als unnötige Schleifen zu drehen.

- Überwachung und Sicherstellung vertraglicher Vereinbarungen (SLAs, OLAs, Leistungsbeschreibungen) im operativen Betrieb
- Umsetzung individueller Kundenanforderungen und ergänzender Vereinbarungen inkl. Abstimmung mit internen Stakeholdern
- Qualitätssicherung von RFCs (Request for Change) und kundenspezifischen Angeboten: inhaltliche Plausibilisierung, Vollständigkeit, Nachverfolgbarkeit
- Organisation und Durchführung von Service Review Boards inkl. Agenda, KPI-/SLA-Reporting, Moderation sowie Protokoll und Action-Tracking
- Vertrauensvolle Kundenbeziehung: zentrale Ansprechperson im laufenden Betrieb, aktive Erwartungssteuerung, souveränes Eskalationsmanagement – direkt, verbindlich, lösungsorientiert
- Identifikation von Service- und Qualitätslücken, Ableitung pragmatischer Verbesserungsmaßnahmen und konsequentes Tracking der Umsetzung
- Saubere Transition von Projekten in den Regelbetrieb (inkl. Übergabedokumentation und Einbindung aller Beteiligten)

IHR PROFIL

Das zeichnet Sie aus

Sie sind jemand, der Services aktiv steuert – nicht nur begleitet. Sie halten auch mal Spannungsfelder aus und finden pragmatische Lösungen, ohne dabei den Blick auf das große Ganze zu verlieren. Prozesse verbessern Sie dort, wo es Sinn macht – und zwar hands-on.

- Sie steuern IT-Services sicher: koordinieren, priorisieren und halten konsequent nach
- Sie managen Eskalationen und Stakeholder souverän – auf Augenhöhe, klar und lösungsorientiert
- Sie moderieren stark und organisieren sich selbst strukturiert und eigenverantwortlich
- Sie kommunizieren direkt und aktiv
- Sie bringen grundlegendes IT-Verständnis (Server, Betriebssysteme, Infrastruktur) mit – als solide Basis für den Dialog mit dem Betrieb
- Sie wissen die Stärke eines guten Teams zu schätzen

Weiteres fachliches Profil

- Mehrjährige Erfahrung im IT Service Management (Senior-Level), idealerweise im Outsourcing- oder Kundenumfeld
- Sicherer Umgang mit Vertragswerken, SLAs, Leistungsbeschreibungen und Service-KPIs
- Routine in Service Review Boards: Planung, Durchführung, Reporting, Nachbereitung
- RFC-Qualitätssicherung: Vollständigkeit, Impact/Risiko, Freigaben, Nachvollziehbarkeit
- ITIL-Kenntnisse (Incident, Problem, Change Management) – Zertifizierung von Vorteil
- Erfahrung in Transition-Prozessen (Projekt → Betrieb)

Persönlichkeit & Soft Skills

- Kommunikations- und Moderationsstärke: adressatengerecht (Kunde · Technik · Management · Team), verbindlich, klar – auch in Eskalations- und Konfliktsituationen
- Analytische Stärke: Service- und Qualitätslücken erkennen, Ursachen strukturieren, Verbesserungen ableiten
- Hohe Eigenverantwortung & Ownership: Aufgaben pragmatisch priorisieren, sauber nachhalten – ohne sich in Prozessen zu verlieren
- Konstruktive Zusammenarbeit über Schnittstellen hinweg – Teamplayer mit Durchsetzungsvermögen und Bodenhaftung

DAS BIETET IHR NEUER ARBEITGEBER

- Verantwortungsvolle Schnittstellenrolle mit echtem Gestaltungsspielraum und Sichtbarkeit
- Strukturiertes Mentorenprogramm für eine gezielte, praxisnahe Einarbeitung
- Individuelle Weiterentwicklung – fachlich wie persönlich, mit langfristiger Perspektive
- Attraktives Gesamtpaket: Jobticket, Fahrradleasing oder auch Firmenwagen
- Weitere betriebliche Zusatzleistungen, die den Alltag spürbar besser machen
- Etablierter Anbieter mit stabiler Kundenbasis und klarem Wachstumskurs
- Kollegiales Umfeld mit flachen Strukturen und kurzen Entscheidungswegen

Sie möchten nicht einfach nur verwalten – Sie wollen mitgestalten & Verantwortung übernehmen, dann freue ich mich auf Ihre E-Mail mit aussagefähigem CV, Gehaltsvorstellung sowie nächstmöglichen Wechseltermin an: florian.wunder@wunder-executive-search.com