



<https://www.ostertagdetewe.de/karriere/service-deliver-manager-duesseldorf/>

## Service Delivery Manager (m/w/d)

**Ostertag DeTeWe** ist das führende Systemhaus für mehrdimensionale Unternehmenskommunikation und Digitalisierung im deutschen Markt. Unser Erfolg basiert auf dem Zusammenhalt unseres Teams, flachen Hierarchien sowie einem partnerschaftlichen Denken und Handeln. Unsere Strategie basiert auf der Auswahl innovativer Produkte und Technologien der weltweit führenden UC- und IT-Anbieter, Applikationen und einem professionellen Service Portfolio. Wir entwickeln Lösungen mit unseren Kunden und Lieferanten, beteiligen uns an der Forschung und unser kontinuierliches Wachstum beruht auf dem Anspruch, die besten Experten im Markt zu sein. Um diesem Anspruch dauerhaft gerecht zu werden und den Technologiewandel weiter zu treiben, suchen wir motivierte Mitarbeiter der Zukunft.

### Ihre Aufgaben:

- Organisation des Service gemäß Kundenanforderungen / -vertrag
- Sicherstellung der Leistungserbringung und der Einhaltung der vertraglich vereinbarten Service Levels für die zugeordneten Kunden
- Führen von regelmäßigen Service-Review Gesprächen mit ausgewählten Kunden und Subunternehmern und Verantwortung für das Eskalationsmanagement in Projekten
- Aufwandsermittlung für die Montage- und Servicekalkulation
- Optimierung der Serviceprozesse
- Sicherstellen und Verbessern der Kundenzufriedenheit mittels Analyse von KPI's, SLA's und Kundenzufriedenheitsabfragen
- Unterstützung bei Planung, Controlling und Optimierung der vom Leiter Field Service verantworteten Kundensituationen (Profit/Lost)
- Unterstützung bei der Einführung und Umsetzung neuer Servicedienstleistungen und Prozesse sowie Managementsysteme im Rahmen von regulativen und normativen Anforderungen
- Teilnahme und Durchführung an Bereitschaftsdiensten (MOD)

### Ihr Profil:

- Abgeschlossenes Studium, Berufsausbildung im Bereich IT/TK, alternativ vergleichbare Qualifikation mit mindestens 3-jährige Berufserfahrung in vergleichbarer Position
- Mehrjährige Erfahrungen in der fachlichen Personalführung
- Erfahrungen in der Steuerung von komplexen Projekten und Betriebssituationen an der Schnittstelle zu anspruchsvollen Kunden sowie von Vertragspartnern, z.B. im Servicemanagement, Vertragsmanagement, Projektmanagement
- Weiterentwicklung und Verbesserung der Partnerschaften im Service
- Zertifizierung im Servicemanagement (z. B. ITIL) oder vergleichbare Kenntnisse
- Grundkenntnisse Netzwerk und IT-Infrastrukturbereich sowie TK-Technologie
- Sicherer Umgang mit betriebswirtschaftlichen Kennzahlen und Kalkulationen

### Arbeitgeber

Ostertag DeTeWe GmbH

### Arbeitspensum

Full-time

### Start Anstellung

Ab sofort

### Dauer der Anstellung

unbefristet

### Arbeitsort

40549, Düsseldorf, Germany

- Überzeugungsgeschick, Durchsetzungsstärke und Verhandlungssicherheit
- Gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift
- Kenntnisse in Microsoft Office Anwendungen, SAP-Anwenderkenntnisse
- Reisebereitschaft und Führerschein Klasse B

### **Unser Angebot:**

- Ausgeprägte Teamorientierung und flache Strukturen – keine Konzern-Philosophie
- Spannende Projekte bei namenhaften Industrie- und Gewerbekunden bieten ein vielfältiges und anspruchsvolles Aufgabengebiet mit Verantwortung
- Offene und transparente Kommunikation
- Ansprechende Gehaltsstrukturen
- Förderung der Vereinbarkeit von Familie und Beruf
- Karrieremöglichkeiten sowie flexible Arbeitszeitmodelle
- Firmenwagen für Außendienst mit Privatnutzung
- Hybrides Arbeiten
- Sozialleistungen, z.B. Möglichkeiten zur betrieblichen Altersversorgung, Geburtstagsgeschenke, E-Bike-Leasing, freie Getränke an den Standorten

### **Kontakt**

Ihr zuständiger Ansprechpartner:

Torsten Zunk

Bitte senden Sie Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen an:  
[jobs@ostertagdetewe.de](mailto:jobs@ostertagdetewe.de).

Auch für Rückfragen stehen wir Ihnen gerne unter dieser E-Mail-Adresse zur Verfügung.