

<https://www.ostertagdetewe.de/stellenangebote/service-delivery-manager-m-w-d/>

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

**We connect you to the future**

**Ostertag DeTeWe** ist das führende Systemhaus für Unternehmenskommunikation und Digitalisierung im deutschen Markt mit aktuell ca. 500 Mitarbeitern. Unser Erfolg basiert auf dem Zusammenhalt unseres Teams sowie partnerschaftlichem Denken und Handeln.

Unsere kundenspezifischen Lösungen realisieren wir mit Technologien der weltweit führenden UC- und IT- Anbieter sowie einem professionellen Service Portfolio. 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 junge, motivierte und dynamische Mitarbeiter der Zukunft.

**Ostertag DeTeWe – The future starts now!**

### Ihre Aufgaben:

- Intensive Zusammenarbeit und Unterstützung der Sales-Organisation bei Kundenpräsentationen, Workshops und Angebotserstellung von servicerelevanten Dienstleistungen und Prozessen
- Eskalationsmanagement in Projekten und Service-Level Management in Zusammenarbeit mit dem Projekt- und Service Manager
- Analyse von KPI's, SLA's und Kundenzufriedenheitsabfragen und damit verbundene Ableitung korrigierender Maßnahmen in enger Zusammenarbeit mit dem Service Manager
- Kontinuierliche Mitarbeit an der Serviceprozessoptimierung
- Unterstützung bei der Einführung und Rollout neuer Servicedienstleistungen und Prozesse, sowie Managementsysteme
- Führen von regelmäßigen Service Review Gesprächen mit ausgewählten Kunden und Subunternehmern

### Ihr Profil:

- Abgeschlossenes Studium, Berufsausbildung im Bereich IT/TK oder vergleichbare Qualifikation
- Mindestens 2-jährige Berufserfahrung in vergleichbarer Position (z. B. auch als Service Level Manager, Projektmanager)
- Projekterfahrung mit technischer und organisatorischer Projekt- oder Teilprojektverantwortung
- ITIL Grundlagen
- Sicherer Umgang mit betriebswirtschaftlichen Kennzahlen und Kalkulationen
- Überzeugungsgeschick, Durchsetzungsstärke und Verhandlungssicherheit
- Gute Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift
- SAP-Anwenderkenntnisse wünschenswert
- Reisebereitschaft und Führerschein Klasse B

### Arbeitgeber

Ostertag DeTeWe GmbH

### Start Anstellung

Ab sofort

### Dauer der Anstellung

unbefristet

### Arbeitsort

Düsseldorf

## **Unser Angebot:**

- Ausgeprägte Teamorientierung und flache Strukturen – keine Konzern-Philosophie
- Offene und transparente Kommunikation
- Zukunftssicherer Arbeitsplatz, seit Jahren auf Wachstumskurs
- Ansprechende Gehaltsstrukturen
- Förderung der Vereinbarkeit von Familie und Beruf
- Umfangreiche Karriere- und Weiterbildungsmöglichkeiten sowie flexible Arbeitszeitmodelle

## **Kontakte**

Wir freuen uns auf Ihre aussagefähigen Bewerbungsunterlagen. Diese senden Sie bitte mit Ihrer Gehaltsvorstellung per Email an [jobs@ostertagdetewe.de](mailto:jobs@ostertagdetewe.de) oder per Post an unsere Firmenzentrale:

Ostertag DeTeWe GmbH  
Human Resources  
Schlattgrabenstr. 13  
72141 Walddorfhäslach