



## Aufgrund unseres nachhaltigen Wachstums verstärken wir unsere Teams

Wir sind einer der führenden Systemintegratoren für Unified Communication/Collaboration und Digitalisierung im deutschen B2B Markt mit aktuell ca. 480 Mitarbeitern. Unsere Vision und Firmenphilosophie ist partnerschaftliches Denken und Agieren, sowie der Fokus auf den Mehrwert, den wir unseren Kunden bieten können. Unser kontinuierliches Wachstum beruht auf dem Anspruch, die Experten im Markt zu sein. Unsere kundenspezifischen Lösungen basieren auf Technologien der weltweit führenden UC- und IT Anbieter sowie einem professionellen Managed Service Portfolio.

Wir suchen ab **sofort bundesweit** mehrere

### Service Delivery Manager (m/w)

#### Ihre Aufgaben

- Intensive Zusammenarbeit und Unterstützung der Sales-Organisation bei Kundenpräsentationen/ Workshops/Angebotserstellungen von servicerelevanten Dienstleistungen und Prozessen
- Aufwandsermittlung für die Montage- und Servicekalkulation unter Beachtung auftragsspezifischer Randbedingungen und Unternehmensvorgaben
- Eskalationsmanagement in Projekten und Service-Level Management in Zusammenarbeit mit dem Projekt- und Servicemanager
- 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
- Führung 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
- Projekterfahrung mit technischer und organisatorischer Projekt- oder Teilprojektverantwortung
- Sicherer Umgang mit betriebswirtschaftlichen Kennzahlen und Kalkulationen
- ITIL Grundlagen
- Überzeugungsgeschick, Durchsetzungsstärke und Verhandlungssicherheit
- Gute Englischkenntnisse
- SAP-Anwenderkenntnisse wünschenswert
- Reisebereitschaft und Führerschein Klasse B

#### Unser Angebot

- Interessante und abwechslungsreiche Tätigkeit
- Eigenverantwortliches Arbeiten in einem hoch motivierten Team
- Offenes Arbeitsumfeld mit flachen Strukturen und schnellen Entscheidungen
- Weiterbildungs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten
- Attraktives Gehalt

Bitte senden Sie Ihre aussagefähigen Bewerbungsunterlagen mit Ihrer Gehaltsvorstellung an:

Ostertag Holding GmbH, Human Resources, Schlattgrabenstr. 13, 72141 Walddorfhäslach  
Jobs@Ostertag.de