

Senior Service Manager (m/w/d) IT-Service-Management

(12653)

Direktvermittlung

Herzlich Willkommen bei spp direkt - IT & Engineering

Wir suchen **ab sofort Senior Service Manager (m/w/d), IT Service Manager (m/w/d) oder Technical Service Manager (m/w/d)** für unseren Kunden in **Dreieich, Neu-Isenburg und Langen**.

Als Spezialisten für die Jobsuche bieten wir Bewerbern attraktive Jobs mit interessanten Aufgaben in angesehenen Unternehmen.

Deine Benefits:

- **Flexible Arbeitszeiten** mit Vertrauensarbeitszeit
- **Mobiles Arbeiten möglich**
- Individuelle **Weiterbildungsangebote** und Zertifizierungen
- **Betriebliche Altersvorsorge** und Zusatzleistungen
- **Moderne IT-Ausstattung** und ergonomische Arbeitsplätze
- **Kollegiales Umfeld** mit flachen Hierarchien

Deine Aufgaben:

- Steuerung komplexer Service- und Managed-Service-Verträge im Netzwerk- und Security-Umfeld mit Verantwortung für Qualität, Budget und Kundenzufriedenheit
- Koordination interdisziplinärer Service-Teams zur Sicherstellung vereinbarter SLAs und definierter Performance-Kennzahlen
- Überwachung von Service-Prozessen inklusive Incident-, Problem- und Change-Management gemäß etablierten ITIL-Standards
- Durchführung regelmäßiger Service-Reviews mit Kunden sowie Präsentation von KPI-Reports und Optimierungspotenzialen
- Eskalationsmanagement bei kritischen Störungen sowie nachhaltige Lösungsentwicklung in Abstimmung mit technischen Fachbereichen
- Weiterentwicklung bestehender Service-Strategien und Implementierung effizienter Betriebs- und Supportstrukturen

Dein Profil:

- Ausbildung zum Informatiker (m/w/d), Wirtschaftsinformatiker (m/w/d), Techniker (m/w/d) oder Ingenieur (m/w/d) der Fachrichtungen Informationstechnik, Netzwerktechnik oder IT-Service-Management oder vergleichbar
- Mehrjährige Berufserfahrung im IT-Service-Management mit Schwerpunkt Netzwerk-, Security- oder Managed-Services-Umfeld
- Fundierte Kenntnisse in ITIL-Prozessen sowie praktische Erfahrung in SLA- und KPI-gesteuerter Service-Organisation
- Expertise im Kunden- und Eskalationsmanagement inklusive strukturierter Problemanalyse und nachhaltiger Lösungsimplementierung
- Sicherer Umgang mit Reporting-Tools, Service-Management-Systemen und betriebswirtschaftlichen Kennzahlen
- Deutsch fließend in Wort und Schrift sowie gute Englischkenntnisse
- Note: Due to the requirements of the position and client communication, excellent German language skills (C1 or TestDaF) are essential

Hinweis: Sämtliche Bezeichnungen richten sich an alle Geschlechter.

Kontakt Daten für Stellenanzeige

Du möchtest wechseln? Das bleibt unter uns!

spp direkt Frankfurt GmbH IT & Engineering
Poststraße 2-4
60329 Frankfurt am Main

Telefon: 069 / 2562291-30

E-Mail: tech-jobs@spp-direkt.de

Wir freuen uns auf Deine Bewerbung.

[Impressum](#)