Senior Service Manager Public Sector (m/w/d)

Kennziffer: 992026085CAR | Standort: Berlin, Frankfurt am Main, Leinfelden-Echterdingen, München, Nürnberg

operational services (OS) ist einer der führenden ICT Service Provider im deutschen Markt und gilt als Backbone der Digitalisierung des Mittelstands. Sie ist die federführende, agile Einheit der Telekom Gruppe, um im deutschen Mittelstand die digitale Transformation nachhaltig zu beschleunigen. Mit über 1.000 hochqualifizierten Mitarbeitenden entwickelt und betreibt sie modernste Informationssysteme, managt Private & Public Cloud-Plattformen, sichert den langfristigen 24/7 Systemsupport und die Verfügbarkeit kritischer Betriebsprozesse.

DER JOB

- Zentrale Ansprechperson (m/w/d) für die strategische & operative Betreuung von Großkunden im Public Sector (Bundes-, Landes- und Kommunalbehörden)
- Ganzheitliche Verantwortung für die Entwicklung, Betreuung und den Ausbau bestehender Kundenaccounts über den gesamten Vertrags- und Leistungslebenszyklus hinweg
- Verantwortung für das Rahmenvertrags- und Abrufmanagement einschließlich Leistungsumfang, Fristen, Vertragskonformität sowie Einsatz und Steuerung interner und

externer Expertinnen und Experten

- Sicherstellung der vertrags-, qualitäts-, termin- und budgetgerechten Erbringung vereinbarter Kundenleistungen einschließlich aktiver Steuerung von Risiken, Maßnahmen und Eskalationen
- Koordination der beteiligten Delivery-Einheiten, Projektteams, Partner und Lieferanten sowie Steuerung der vertragsgemäßen Leistungserbringung gegenüber dem Kunden
- Qualifizierung von Kundenanforderungen sowie Entwicklung, Abstimmung und Umsetzung passgenauer Lösungsansätze innerhalb bestehender und neuer Kundenaufträge
- Aktive Weiterentwicklung des Bestandsgeschäfts durch Identifikation, Qualifizierung und Realisierung zusätzlicher Kundenbedarfe sowie Cross- und Upselling-Potenziale
- Pflege und strategische Weiterentwicklung der Kundenbeziehungen auf Fach-, Management- und Entscheiderebene
- Einbringen von Public-Sector-, Vertrags- und Marktkenntnissen zur Weiterentwicklung des Portfolios Experts4Public und zur Stärkung der Kundenbindung

YOU

- Master- oder Diplomabschluss mit entsprechender Berufserfahrung oder vergleichbare Kenntnisse und Fähigkeiten
- Mehrjährige Erfahrung im Account-, Kunden-, Vertrags- oder Service Management, idealerweise im Public Sector oder vergleichbaren regulierten Umfeldern
- Nachweisbare Erfahrung in der Betreuung, strategischen Weiterentwicklung und dem Ausbau von Groß- und Bestandskunden
- Nachweisbare Erfahrung im Aufbau vertrauensvoller Kundenbeziehungen sowie im Management von Stakeholdern auf Fach-, Management- und Entscheiderebene
- Fundierte Kenntnisse im Vertrags- und Commercial Management, insbesondere im Umfeld von Rahmenverträgen, Leistungsabrufen, Angebotsmanagement sowie wirtschaftlicher Steuerung
- Erfahrung in der ganzheitlichen Steuerung von Kundenbeziehungen sowie in der Koordination interner und externer Leistungseinheiten zur erfolgreichen Umsetzung von Kundenanforderungen
- Nachweisbare Erfolge bei der Entwicklung von Kundenaccounts, der Erschließung neuer Bedarfe sowie der nachhaltigen Steigerung von Umsatz, Kundenbindung und Vertragsvolumen innerhalb bestehender Kundenbeziehungen
- Nachgewiesene Erfahrung im Presales-Umfeld sowie bei der Erstellung von Business Cases, Angeboten, Kalkulationen und Vertragsunterlagen

- Verhandlungssichere Deutsch- sowie sehr gute Englischkenntnisse in Wort und Schrift

UNSERE BENEFITS

- Deutschlandweites mobiles Arbeiten
- Attraktives Gehaltspaket mit Erfolgsbeteiligung
- Geschäftsfahrzeug
- Arbeitgeberfinanzierte Weiterbildungen und Zertifizierungen

Ein weiteres Plus sind außerdem unser Fahrradleasing, 30 Tage Urlaub, arbeitgeberfinanzierte Altersvorsorge, vermögenswirksame Leistungen, Gruppenunfallversicherung für Arbeit und Freizeit, gute Verkehrsanbindung sowie Mitarbeiterkonditionen für viele Produkte des Konzerns Deutsche Telekom.

Jetzt Bewerben

Ihre Ansprechpersonen
OS HR-Team
FMB-Bewerbung@o-s.de