

YOU & OS

A PERFECT MATCH



Senior Service Delivery Manager (m/w/d)

Kennziffer: 992026040VOH | Standort: Frankfurt

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

- Verantwortung für die Betreuung und Weiterentwicklung großer Bestandskunden mit komplexen und umfangreichen IT-Services
- Verantwortung und Steuerung der Service Delivery inkl. ITIL-Disziplinen
- Fachliche und kaufmännische Gesamtverantwortung für den Kunden über alle Phasen der Serviceerbringung
(Angebote, Business Cases, Beauftragung, Projekte, Betrieb, Abrechnung sowie Service-Performance-Transparenz)

- Fachliche Führung von Service Teams sowie Steuerung komplexer Service- und Projektstrukturen
- Aktive Gestaltung und Weiterentwicklung der Kundenbeziehung sowie souveräner Umgang mit herausfordernden Situationen im Kunden- und Innenverhältnis
- Mitwirkung an der Weiterentwicklung des Serviceportfolios sowie Vertretung der OS und des Fachbereichs in kundenspezifischen Entscheidungs- und Governance-Strukturen
- Weiterentwicklung, Etablierung und Anwendung moderner Methoden und Prozesse im Service Management

YOU

- Fundierte fachliche Expertise im Service Management, erworben durch mehrjährige Praxis in komplexen Kunden- und Serviceumgebungen
- Nachweisliche Verantwortung in der Steuerung komplexer Kundenbeziehungen (Governance, Service-Performance sowie Change- und Erwartungsmanagement)
- Erfahrung in der Steuerung und Weiterentwicklung von Services für unterschiedliche Kunden und Branchen
- Souveränes, empathisches und überzeugendes Auftreten gegenüber Entscheidern bis auf CxO-Ebene
- Starke Kommunikations-, Präsentations- und Moderationskompetenz, hohe Verhandlungssicherheit sowie umfassende Erfahrung im Projektumfeld und in Presales-Situationen
- Breite und belastbare Erfahrung im Bereich Managed IT-Infrastruktur-Services sowie Migrations- oder Transformationsprojekten
- Sehr gutes Verständnis betriebswirtschaftlicher Zusammenhänge (z. B. Business Cases, Servicekalkulationen, Angebotsmodelle)
- Analytisch-konzeptionelle, strukturierte Arbeitsweise auch in komplexen oder dynamischen Situationen
- Ausgeprägte Teamfähigkeit mit Führungskompetenz und Erfahrung im Coaching und Wissenstransfer
- ITIL-Zertifizierung (z. B. Expert) oder eine vergleichbare Qualifikation (wünschenswert)
- Sehr gute Deutsch- und gute Englischkenntnisse in Wort und Schrift

UNSERE BENEFITS



- Deutschlandweites mobiles Arbeiten
- Attraktives Gehaltspaket mit Erfolgsbeteiligung
- 37 Stunden/Woche mit Arbeitszeitkonten
- Arbeitgeberfinanzierte Weiterbildungen und Zertifizierungen

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

Jetzt Bewerben

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



**ENTSCHEIDEN SIE SICH FÜR OS
UND KOMMEN SIE IN UNSER TEAM!**

OPERATIONAL SERVICES GMBH & CO. KG

HR-Team | Frankfurt Airport Center | Gebäude 234 HBK25 | 60549 Frankfurt am Main
FMB-Bewerbung@o-s.de | www.operational-services.de



OPERATIONAL SERVICES
YOUR ICT PARTNER

Eine Konzerngesellschaft der 

