Senior Service Manager ServiceNow (m/w/d)

Kennziffer: 2026145DOP | Standort:

operational services (OS) ist einer der führenden ICT Service Provider im deutschen Markt und gilt als Backbone der Digitalisierung für Branchen wie Public, Automotive, Logistic, Finance und Healthcare.

Als agile Einheit der Telekom Gruppe beschleunigt OS die digitale Transformation kritischer Infrastrukturen nachhaltig. Mit über 1.000 hochqualifizierten Mitarbeitenden entwickelt und betreibt OS modernste Informationssysteme, managt Private & Public Cloud-Plattformen und sichert den langfristigen 24/7-Systemsupport sowie die Verfügbarkeit kritischer Betriebsprozesse.

DER JOB

- Durchgängige fachliche wie auch kaufmännische Betreuung und Ausbau von Bestandskunden sowie Onboarding von Neukunden (Angebote, Business Cases, Projekte, Abrechnung etc.)
- Erfassen von Business Requirements und eigenständige Abstimmung von Lösungen mit Product Ownern, Architekten und Business Consultants sowie dem Operations Team

- Erkennen und realisieren von Sales-Opportunities wie auch Unterstützung des Vertriebsteams einschließlich fachlicher Betreuung der Angebote und Mitarbeit bei Vertragsgestaltung
- Entwicklung von Potenzialen hinsichtlich Up- bzw. Crosselling (Accountentwicklung)
- Pflege und Verbesserung des Kundenverhältnisses, Konflikt- und Beschwerdemanagement im Kunden- und Innenverhältnis
- Mitwirkung in den Servicemanagementdisziplinen nach ITIL und Projekten für den Kunden
- Gemeinsame Entwicklung des ServiceNow Portfolios im Team Managed Services
- Verantwortlich für die Einhaltung von vertraglich vereinbarten Inhalten
- Realisierung der Einhaltung von vertraglich vereinbarten Inhalten

YOU

- Erfolgreich abgeschlossenes (Hoch-)Schulstudium, idealerweise Master-bzw. Diplomabschluss, alternativ vergleichbarer Abschluss mit adäquater mehrjähriger Berufserfahrung
- Mehrjährige Berufserfahrung, davon fünf Jahre im Service Management mit mindestens zwei verschiedenen Kunden
- Nachgewiesene Erfahrung im Projektmanagement und Presales Bereich
- Starker Wille, Verantwortung in Kundenbeziehungen zu übernehmen
- Sehr gute Akquisitionsfähigkeiten (erkennen von Sales-Opportunities)
- Sehr gutes kundenorientiertes, unternehmerisches Denken und Handeln, auch auf Management-Ebene
- Professionelles, vertrauenswürdiges und empathisches Auftreten auf CxO-Ebene
- Hoch analytische, systematische und strukturierte Arbeitsweise
- Sehr hohe Flexibilität, Belastbarkeit und Leistungsbereitschaft
- Gute betriebswirtschaftliche Kenntnisse (Erarbeitung von Business Cases, Angebots-/ Produktkalkulationen etc.)
- Sehr gute kommunikative Fähigkeiten auf allen Management-Ebenen
- Ausgeprägte soziale Kompetenz sowie Erfahrung im Coaching und der Wissensvermittlung
- Sehr gute, breite Kenntnisse im Bereich IT-Infrastruktur-Services
- Reisebereitschaft

- ITIL Expert Zertifizierung oder vergleichbar
- Verhandlungssichere Deutsch- sowie sehr 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 | Ginnheimer Stadtweg 88 | 60431 Frankfurt am Main
FMB-Bewerbung@o-s.de | www.operational-services.de

OPERATIONAL SERVICES
YOUR ICT PARTNER

Eine Konzerngesellschaft der T