

# Senior IT Service Manager (m/w/d)



Wir sind auf der Suche nach einem **Senior IT Service Manager (m/w/d)** für unser Team in **Essen**. In dieser Position hast du die Freiheit, **überwiegend remote** zu arbeiten, wobei ein Besuch in unserem **Büro in Essen einmal die Woche** erwünscht ist.

## Überblick deiner Rolle

Als IT Service Manager spielst du eine Schlüsselrolle in unserem internationalen IT-Team, indem du als dynamisches Bindeglied zwischen unseren internen Kunden, der IT-Abteilung und externen IT-Dienstleistern fungierst. In dieser eigenverantwortlichen Position berichtest du direkt an den Head of IT und den CIO (Chief Information Officer). Dein Profil zeichnet sich durch professionelles, lösungsorientiertes Denken und Handeln aus, wobei du stets den Fokus auf innovative und effektive Lösungen legst.

## Deine neues Wirkungsfeld

- Aktive Überwachung und Management der **IT-Serviceleistungen**, sowohl **intern als auch Cloud-gehosted**
- Gestaltung und Weiterentwicklung von **Servicezielen, Service Level Agreements** und **Strategien zur Servicebereitstellung** sowie die Erstellung aussagekräftiger **SLA-Berichte**
- Gewährleistung der **Einhaltung der festgelegten Service Level Agreements (SLAs)** für maximale Effizienz
- Entwicklung und Implementierung geeigneter **Maßnahmen zur Verbesserung der Servicequalität**, insbesondere bei auftretenden Abweichungen oder Problemen
- Leitung von Projekten zur **Einführung neuer Anwendungen und Services** sowie  **Eskalationsmanagement** im Fehlerfall
- Kontinuierliche **Verbesserung und Optimierung unserer Prozesse und Dienstleistungen**

## Kurze Check-Liste, was du mitbringst

- **Mehrjährige Berufserfahrung** als Senior IT Service Manager in einem **internationalen Großunternehmen**, idealerweise ergänzt durch einen Masterabschluss im IT-Bereich
- Nachgewiesene **Erfahrung im Projektmanagement**, begleitet durch eine **ITIL-Zertifizierung**
- Ausgeprägte **Service-Orientierung und unternehmerisches Denken**, gepaart mit der Fähigkeit, auf **Management-Ebene** zu agieren und zu überzeugen
- Sehr gute **Kommunikationsfähigkeiten**, die mit einem starken Willen zur **proaktiven Übernahme von Verantwortung** einhergehen

- Sprachkenntnisse in **Deutsch und Englisch** auf mindestens **C1-Niveau** in Wort und Schrift.