



Unser Kunde entwickelt und betreibt cloudbasierte Softwarelösungen und IT-Services. Im Mittelpunkt stehen dabei Softwareanwendungen für den kaufmännischen Bereich, für das Personal- und Finanzwesen sowie das Management von Unternehmen. Für unseren Kunden sind wir im Rahmen der Festanstellung am Standort Saarbrücken auf der Suche nach einem qualifizierten:

IT Service & Presales Manager (m/w/d)

Job-ID: CF-00007489

Job-Ort: Saarbrücken

Remoteanteil / Home Office: 80%

Als Client Service Manager IT (m/w/d) verantworten sie die Planung, Steuerung und Weiterentwicklung der IT-Services über deren gesamten Lebenszyklus hinweg und stellen eine hohe Servicequalität sowie Kundenzufriedenheit sicher.

Zusätzlich übernehmen sie vertriebsnahe Aufgaben, insbesondere die Identifikation von Kundenbedarfen, die Ausarbeitung von Serviceangeboten sowie die Unterstützung des Vertriebs bei Bestands- und Neukunden. Der Fokus der Rolle liegt zu etwa 70% im Service Management und zu 30% im Presales. Der Hauptsitz ist in Saarbrücken mit einer Reisetätigkeit von etwa 60%.

Ihre Hauptaufgaben:

- Gesamtverantwortung für definierte IT-Services:
 - Managed Services
 - Cloud
 - Workplace
 - Security
 - Applikationen
- Sicherstellung der Einhaltung von SLAs, KPIs und internen Qualitätsstandards
- Steuerung interner Teams und externer Dienstleister, enge Zusammenarbeit mit Vertrieb, Technik, Produktmanagement und Controlling
- Kontinuierliche Optimierung von Serviceprozessen gemäß ITIL und Durchführung regelmäßiger Service-Reviews
- Eskalationsmanagement bei Service-Störungen sowie Ableitung nachhaltiger Verbesserungsmaßnahmen
- Zentraler Ansprechpartner für Kunden in Service- und Betriebsfragen
- Unterstützung bei Angebotserstellung, Kalkulation und Präsentation von IT-Services
- Identifikation von Cross- und Upselling-Potenzialen bei Bestandskunden
- Mitwirkung bei Presales-Terminen, Workshops und Kundenpräsentationen
- Unterstützung bei der Markteinführung neuer Services (Go-to-Market)

Ihre fachlichen Voraussetzungen:

- Erfolgreich abgeschlossenes Studium im Bereich Informatik, Wirtschaftsinformatik, Betriebswirtschaft oder vergleichbare Qualifikation
- Mehrjährige Erfahrung im IT-Service-Management (idealerweise Managed-Services- oder Cloud-Umfeld)
- Sehr gutes Verständnis von
 - IT-Betriebsmodellen
 - Serviceprozessen
 - IT-Architekturen
- Erfahrung mit ITIL-basierten Prozessen (Zertifizierung wünschenswert)
- Kaufmännisches Grundverständnis (Kalkulation, Servicepreise, Vertragsmodelle)
- Ausgeprägte Service- und Kundenorientierung
- Sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift

Ihre persönlichen Voraussetzungen:

- Team- und Kommunikationsfähigkeit
- Analytisches Denken und Problemlösungsfähigkeit
- Reisebereitschaft zu unseren Standorten und europäischen Teams

Unser Mandant bietet:

- Hybrides Arbeiten
- Flexible Arbeitszeiten
- 30 Tage Urlaub
- Gute Weiterbildungsmöglichkeiten
- Eine Zusatzrente (nach 5 Jahren Zugehörigkeit)
- SpenditCard
- Firmenhandy
- Ein JobRad



Your Contact Person:

Adrian Weinast

auteega GmbH
Kaiserring 14-16
68161 Mannheim

Phone: +49 170 2175 230

E-Mail: adrian.weinast@auteega.com

Apply now