



STELLEN-ID: 32987

Service Delivery Manager (m/w/d)

ab sofort und in Vollzeit bevorzugt in München, alternativ in Bonn oder Meckenheim.

Sorgen Sie gemeinsam mit uns für die digitale Zukunftsfähigkeit unseres Landes.

Als IT-Systemhaus der Bundeswehr und IT-Dienstleister des Bundes bieten wir umfassende IT-Services aus einer Hand. Mit über 5.000 Mitarbeiter*innen zählen wir zu den zehn größten IT-Service-Providern Deutschlands. Wir suchen authentische IT-Liebhaber*innen, die ihre Leidenschaft mit uns teilen wollen, auf der Suche nach anspruchsvollen IT-Herausforderungen sind und Deutschlands IT gestalten möchten.

Die Abteilung Customer Service Management (CSM) ist Teil der Shared Service Delivery (SSD) und sorgt mit Ihren technischen Lösungen und Beratungsleistungen für die Digitale Zukunftsfähigkeit der Bundesrepublik Deutschland. Das Customer Service Management (CSM) ist das zentrale Eingangstor der Service Lines für die Angebots- und Auftragsannahme sowie das Auftragstracking. Der Bereich CSM verantwortet außerdem für die Themen der digitalen Verwaltung und anderen ausgewählten Themen/Mandanten wie bspw. für das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik die inhaltliche Leistungserbringung. Hierbei werden die mitwirkenden Bereiche der SL bzw. SSD entsprechend koordiniert.

Ihre Aufgaben:

- Managen, Steuern und Priorisieren der Aufträge innerhalb der Service Lines
- Prüfung, Verfeinerung, Beauftragung und Koordination der leistenden Einheiten der BWI-Organisation
- Überwachung und Steuerung der Leistungserbringung im Hinblick auf Qualität, Kosten und Zeit
- Sicherstellung der Erbringung vertraglich zugesicherter Leistung im Rahmen von Projekten und Verträgen
- Gewährleistung einer Entwicklung hin zu einem höheren Automatisierungsgrad der Auftragssteuerung



- Moderation und Management von Ziel- und Interessenkonflikten sowie Abstimmung und Weiterentwicklung von Analysen und Reportings
- Verantwortungsübernahme im Rahmen von Projekten im Behördenumfeld
- Gewährleistung eines nachhaltigen Stakeholdermanagement und Kundenkommunikation

Ihr Profil:

- Studium im relevanten Fachgebiet oder eine vergleichbare Ausbildung im IT-Sektor
- Mindestens 4 Jahre einschlägige Berufserfahrung im Customer-/Service Delivery Management und Erfahrung im (agilen) Projektmanagement
- Mehrjährige Erfahrung im Ressourcenmanagement auf Basis von Kapazitäten, Rollen und Skills, idealerweise für mehrere Teams/Projekte
- Ausgezeichnete kommunikative Fähigkeiten, Kunden- bzw. dienstleistungsorientiertes Denken und Handeln
- Erfahrung Themen schnell zu strukturieren, analytische Fähigkeit Lösungen zur entwickeln und diese erfolgreich, zielgerichtet umzusetzen

Wir bieten:

- Langfristig sicherer Arbeitsplatz
- Spannende und abwechslungsreiche Aufgaben in einem innovativen und bedeutsamen Umfeld
- Vielfältige interne und externe Weiterbildungsmöglichkeiten sowie individuelle Karrieremodelle
- Vertrauensarbeitszeit - Je nach Aufgabenfeld sind mobiles Arbeiten und flexible Arbeitszeitmodelle möglich
- Attraktives Vergütungspaket und zahlreiche attraktive Mitarbeitervergünstigungen
- Arbeitgeberfinanzierte und prämierte betriebliche Altersvorsorge

Fragen?

Nehmen Sie Kontakt mit unserem Recruitingteam auf. Schreiben Sie uns unter bewerbung@bwi.de oder rufen Sie an **+49 (0)2225 988 5000**.