

FIS-ASP ist der Rechenzentrumsbetreiber in der Region mit Spezialisierung auf SAP- und Microsoftsysteme für Industrie und öffentliche Verwaltung.

Unternehmen die ihren Kerngeschäftsschwerpunkt außerhalb der IT sehen, setzen auf Leistungen der FIS-ASP um außergewöhnliche Stabilität, Performance und Sicherheit im Betrieb ihrer IT, zu fairen Kosten zu erreichen. FIS-ASP übernimmt dabei die Investition in IT-Anlagen und aufwendige Zero-Outage Infrastruktur ebenso wie die Verantwortung für Anbindungen an spezifische Netze oder Lösungen aus der Cloud. In der FIS Gruppe arbeiten inzwischen über 600 Mitarbeiter erfolgreich für Kunden in ganz Europa.

Für unseren Standort Grafenrheinfeld suchen wir ab sofort einen
Service Manager (m/w)

Unsere interessanten Herausforderungen für Sie:

- Zentrale Kommunikationsschnittstelle im Regelbetrieb für den Kunden
- Erhöhen der Kundenkommunikation, Kundenzufriedenheit und Kundenbindung
- Einleiten und Vorbereiten von Abrechnungen zur Weiterverrechnung
- Anpassen der Services an die Vertragszusagen gegenüber dem Kunden
- Mitwirken bei der Definition und Verwaltung des Servicekatalogs und der Optimierung von Service-Prozessen aus dem Service-Portfolio
- Unterstützen von Kunden bei der strategischen IT-Planung
- Mitgestalten von den Service-Level-Agreements (SLAs) zwischen der FIS-ASP GmbH und dem Kunden und den darin beschriebenen Leistungsparametern
- Darstellen und Prüfen des SLA-Reporting durch monatliche Betriebsberichte
- Definieren und Verteilen von Service-Berichten
- Planen, Durchführen und Protokollieren von Meetings
- Kommunikationsverantwortung beim Eskalations- und Notfallmanagement zum Kunden

Unsere Erwartungen an Sie:

- Erfolgreich abgeschlossene technische IT-Ausbildung oder in der Praxis erworbene IT-Kenntnisse
- Kaufmännisches Verständnis für Abrechnungssysteme
- Kenntnis einschlägiger Gesetze, Normen und Standards zur IT-Sicherheit und -Organisation
- Erfahrung und Kenntnisse der ITIL-Prozesse
- Erfahrung in Projektmanagement- Methoden
- Hohes Maß an Verantwortungsbewusstsein
- Hohes Maß an Eigeninitiative und Durchsetzungsfähigkeit
- Ausgeprägte Kommunikations- und Präsentationsfähigkeit mit korrektem und sicherem Auftreten bei Kundenkontakten
- Verhandlungssichere Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift
- Reisebereitschaft

Wir bieten ein gutes Betriebsklima in einem jungen, motivierten Team und eine garantierten intensive Einarbeitung in Ihrem zukünftigen Arbeitsbereich mit viel Spielraum zur Weiterentwicklung.