

Stellenausschreibung

Service Delivery Manager (m/w)

IT-Systemlandschaften werden immer leistungsfähiger. Dazu bedarf es, weit über aktuelle und funktionierende Hard- und Software hinaus, einer serviceorientierten Dienstleistung – und genau das umfasst das Angebot der TSG. Mit besten operativen und strategischen Lösungen, genau auf unsere Kunden, deren Point of Sale und Back Office abgestimmt.

Wir entwickeln und unterstützen diese IT-Lösungen – immer aus der Prozessperspektive heraus gesehen. Unser Service Portfolio reicht von der Planung und Implementierung bis zum Betrieb und dessen Support, für reibungslose und sichere Geschäftsabläufe im IT-Retailsektor. Mit Blick auf unsere Kunden und deren Prozesse sorgen wir für das Konzept, die Implementierung und die operative Unterstützung vor Ort. Das Ziel: Effiziente Geschäftsprozesse bei hoher Verfügbarkeit der Systeme.

Wir sind ein mittelständisches Unternehmen mit 30 Jahren Erfahrung im Retailsektor für unseren weltweit operierenden Mutterkonzern im Mineralölsektor.

Zweck der Stelle

Übernahme der Planung, Steuerung und Kontrolle der IT Services als Erfüllungsgehilfe für unsere Kunden zur Sicherstellung qualitativ hochwertiger Services durch verschiedene Service Provider.

Wichtigste Zuständigkeiten

- Überwachen der anforderungsgerechten Planung von Ressourcen für IT-Services bei TSG und externen Dienstleistern.
- Analysieren und Bewerten der IT-Serviceprozesse „end to end“ in Zusammenarbeit mit dem TSG-Qualitätsmanagement sowie Identifikation von Optimierungspotentialen.
- Initiieren von Maßnahmen zur Optimierung von IT-Serviceprozessen bei Service-Dienstleistern.
- Ermitteln von neuem Servicebedarf und Vorschlagen neuer IT-Services für Kunden.
- Sicherstellen der Einhaltung definierter Service Level Agreements zwischen Mutterkonzern und TSG sowie Einleiten von Maßnahmen bei Abweichungen.
- Überwachen der Aktualität von Verträgen sowie Veranlassen von Änderungen/Erweiterungen.
- Erarbeiten und Präsentieren von Verbesserungsmaßnahmen im Zusammenhang mit IT Services für unsere Kunden.
- Durchführen von Kosten-Nutzen-Analysen, Wirtschaftlichkeitsberechnungen für IT-Services sowie Ableiten von Schlussfolgerungen.
- Mitwirken bei der Auswahl neuer Service-Dienstleister zusammen mit Teamleiter Logistik sowie bei der Führung von Verhandlung über IT-Serviceleistungen.

- Unterstützen des TSG-Managements bei Entscheidungen im Zusammenhang mit der Erbringung von IT-Services für Kunden.

Anforderungsprofil der Stelle:

Basisfähigkeiten:

- Schnelle Auffassungsgabe
- Kundenorientierung
- Sprachkenntnisse Deutsch (advanced) und Englisch (advanced)
- MS Office- und Outlook Anwenderkenntnisse
- Verhandlungsfähigkeit und Durchsetzungsvermögen

Kernkompetenzen:

- Leistungsorientierung
- Partnerschaft und Teamarbeit
- Geschäftsbewusstsein

Ausbildung/Erfahrung:

- Kaufmännische oder Technische Berufsausbildung
- Plus entsprechende Zusatzqualifikation
- Langjährige Berufserfahrung

Bitte richten Sie Ihre aussagekräftige Bewerbung (Lebenslauf, Zeugnisse etc.) per eMail an „bewerbung@tsg-online.de“.

Tankstellen-Support GmbH

Xantener Str. 105

50733 Köln

<http://www.tsg-online.de>