

Service Level Manager - SLA Verantwortung

(m/w/d)*

Permanent

Full-time

Warum zu uns

Empower People. Create Success. Bei Scalian Germany stehen die Mitarbeitenden und das Miteinander im Fokus. Wir brennen für unsere Themen, bringen uns proaktiv ein und geben fachlich und persönlich tagtäglich unser Bestes. Gemeinsam feiern wir unsere kleinen und großen Erfolge, freuen uns aufrichtig für- und miteinander und unterstützen uns gegenseitig. Schaffe einen echten Mehrwert und nutze die vielfältigen Möglichkeiten, Deine Kenntnisse einzubringen und zu vertiefen, eigenverantwortlich Deine Ideen und Projekte voranzutreiben sowie andere zu inspirieren und zu motivieren.

Was wir gemeinsam vorhaben

- **Sichere stabile Plattformen:** Stelle durch gezielte SLA-Steuerung einen zuverlässigen und performanten Betrieb sicher.
- **Überwache Servicequalität:** Tracke SLAs, KPIs und Verfügbarkeiten kontinuierlich und leite Maßnahmen ab.
- **Steuere Betriebsprozesse:** Koordiniere Incident-, Problem- und Change-Management entlang von ITIL.
- **Arbeite an der Schnittstelle:** Verbinde Kunde, Betrieb und Engineering für eine reibungslose Zusammenarbeit.
- **Manage kritische Situationen:** Steuere Eskalationen strukturiert und lösungsorientiert.
- **Schaffe Transparenz:** Erstelle regelmäßige Reports zur Service- und Betriebsqualität.
- **Sichere den 24/7-Betrieb:** Unterstütze den stabilen Betrieb in hochverfügbaren, kritischen Umgebungen.

- **Stakeholder Management:** Kommuniziere (intern als auch extern) und arbeite eng mit Projektteams, Stakeholdern und Kunden zusammen.

Worauf Du Dich freuen kannst

Unsere besondere Unternehmenskultur:

- Herzliches und wertschätzendes Miteinander, in dem jede Persönlichkeit zählt
- Offener Austausch und offene Türen - vom Junior bis zum Vorstand
- Zahlreiche Team- und Unternehmensevents, wie unser jährliches Sommerfest zusammen mit unseren Familien

Unsere Benefits für Wohlergehen und Wachstum:

- Smartes Arbeiten, z.B. mobil und mit flexiblen Arbeitszeitmodellen, Möglichkeit für Sabbaticals und Workation
- Zusatzleistungen, z.B. Corporate Benefits, attraktive betriebliche Altersvorsorge und JobRad
- Health Care Benefits, z.B. vergünstigte Mitgliedschaften für Urban Sports Club

Unser gemeinsamer Weg:

- Intensive Einarbeitung durch ein umfangreiches Onboarding und Patenprogramm
- Vielfältige interne Weiterbildungsangebote und externe Fördermaßnahmen
- Internationales Austauschprogramm zur Förderung der persönlichen und beruflichen Weiterentwicklung innerhalb der Unternehmensgruppe

Und vieles mehr.

Was Du wissen solltest

Wir suchen Persönlichkeiten! Daher prüfen wir Deine Bewerbung nicht ausschließlich auf eine bestimmte Stelle bezogen, sondern als eine Bewerbung an das Unternehmen Scalian Germany. In einem persönlichen Gespräch finden wir gemeinsam heraus, ob Deine Ziele und unsere Vorstellungen zueinander passen. **Du findest Dich im Themengebiet und Standort nicht wieder? Sende uns gerne Deine Unterlagen zu – wir berücksichtigen Dich gerne für weitere Projekte an auch an anderen Standorten.** Alles Weitere erzählen wir Dir in einem persönlichen Gespräch. Sende Deine Unterlagen entweder per E-Mail an bewerbung@scalian.de oder nutze den "Bewerben"-Button (Dateigröße max. 35 MB).

Womit Du überzeugst

- Du verfügst über Erfahrung im Service Management nach ITIL.
- Du hast fundierte Kenntnisse in der Steuerung von SLAs, KPIs und Verfügbarkeiten.
- Du bist sicher im Umgang mit Incident-, Problem- und Change-Management.
- Du hast Erfahrung im Betrieb komplexer IT-Systeme.
- Du kennst die Zusammenarbeit zwischen Kunde, Betrieb und Engineering.
- Du hast idealerweise Erfahrung in kritischen oder 24/7-Betriebsumgebungen.
- Du überzeugst durch strukturierte Kommunikation, Verantwortungsbewusstsein und Lösungsorientierung.
- Du verfügst über sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift.
- Deine Englischkenntnisse sind gut in Wort und Schrift.
- Du bist bereit für regelmäßige Dienstreisen innerhalb Deutschlands. Darunter verstehen wir die grundsätzliche Flexibilität unter der Woche beim Kunden vor Ort zu sein.

Wer wir sind

Wir bei Scalian Germany sind Brückenbauer zwischen strategischer Unternehmensberatung und operativer Umsetzung. Mit rund 600 Mitarbeitenden sind wir deutschlandweit im Einsatz. Zu uns gehört auch der Energiespezialist con|energy consult gmbh. Mit unseren praxisbezogenen Beratungsmethoden und fundierter Technologieexpertise unterstützen wir namhafte Unternehmen aus den Branchen Automotive, Energie, Luft- und Raumfahrt, Bahn und Verteidigung. Die Herausforderungen unserer Kunden sehen wir als Chance, gemeinsam innovative und zukunftsfähige Lösungen im Technologie-, Projekt- und Prozessmanagement zu schaffen.

*Wir bekennen uns zu den Grundsätzen der Gleichbehandlung und Nichtdiskriminierung. Die Vielfalt unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Bezug auf Geschlecht, Hautfarbe, Alter, Herkunft, persönliche Interessen, Religion, sexuelle Orientierung und Geschlechtsidentität betrachten wir als Bereicherung. Diskriminierendes Verhalten wird von uns nicht toleriert. Dieses Bekenntnis zu Vielfalt und Inklusion haben wir durch die Unterzeichnung der Charta der Vielfalt bekräftigt.