https://www.bluekey.de/en/job/service-manager-m-w-d/

Servicemanager (m/w/d)* – IT Service Management / Managed Services

Hiring organization
bluekey solutions GmbH & Co. KG

Employment Type
Part-time

Beginning of employment
01.10.2026

Duration of employment
Festanstellung

Industry
Consulting

Job Location
67065, Ludwigshafen, Raum Mannheim/Ludwigshafen, Deutschland

Working Hours
Teilzeit, 20 – 28 Std.

Date posted
4. August 2026

Description

Zur substantiellen Weiterentwicklung des Unternehmens suchen wir Sie!

Als Service Manager (m/w/d) übernehmen Sie die Verantwortung für den stabilen und kontinuierlichen Betrieb der IT-Services unserer Kunden. Sie sind zentrale Ansprechperson für unsere Kunden, koordinieren interne und externe Leistungserbringer und entwickeln die Servicequalität kontinuierlich weiter.

Responsibilities

Herausforderung und Aufgabe:

- Steuerung und kontinuierliche Betreuung der IT-Services unserer Kunden (u. a. SAP/ERP, Microsoft O365, CRM, DMS, sowie weitere Business-Applikationen)
- Verantwortung für die Einhaltung vereinbarter Service Levels (SLAs) sowie Überwachung und Optimierung der Servicequalität
- Aufnahme, Analyse und Bewertung neuer Anforderungen in enger Zusammenarbeit mit den Fachbereichen unserer Kunden
- Begleitung der Umsetzung neuer Services und Changes bis zur erfolgreichen Überführung in den operativen Betrieb
- Kontinuierliche Weiterentwicklung der IT-Service-Prozesse nach ITIL (Incident-, Problem-, Change-, Request- und Service-Level-Management)
- Steuerung und Koordination interner Teams sowie externer Dienstleister und Provider
- Durchführung von Service Reviews sowie Erstellung aussagekräftiger Reports und KPIs
- Erkennen und Initiieren von Optimierungspotenzialen durch Automatisierung, Standardisierung und den gezielten Einsatz moderner KI-Technologien im IT Service Management
- Vertrauensvoller Ansprechpartner für Key User sowie Schnittstelle zwischen Kunde, Service Desk, Betrieb und Projektteams

Qualifications

Ausbildung und Erfahrungen:

- Erfolgreich abgeschlossene Ausbildung oder Studium im Bereich Informatik, Wirtschaftsinformatik oder eine vergleichbare Qualifikation
- Mehrjährige Berufserfahrung im IT Service Management, IT-Betrieb oder in der Betreuung komplexer IT-Landschaften
- Hohes Interesse und Erfahrungen beim Einsatz von Künstlicher Intelligenz zur Automatisierung und Optimierung von ITSM-Prozessen sowie die Bereitschaft, dieses Themenfeld aktiv mitzugestalten
- Gute Kenntnisse in ITIL-Prozessen sowie praktische Erfahrung im Service Level Management
- Erfahrung in der Betreuung von ERP-Systemen (z. B. SAP oder Microsoft Dynamics 365) sowie im Microsoft-Infrastrukturumfeld ist von Vorteil
- Erfahrung in der Steuerung externer Dienstleister und Provider

- Kenntnisse in IT-Infrastruktur, Cloud-Technologien und IT-Security
- Bereitschaft zu gelegentlichen Dienstreisen (ca. 20 %)

Persönlichkeit:

- Ausgeprägte Kunden- und Serviceorientierung
- Strukturierte, selbstständige und lösungsorientierte Arbeitsweise
- Hohe Kommunikations- und Moderationskompetenz
- Souveränes Auftreten sowie Freude an der Zusammenarbeit mit Kunden und unterschiedlichen Stakeholdern
- Eigeninitiative, Verantwortungsbewusstsein und Hands-on-Mentalität
- Verhandlungssichere Deutschkenntnisse sowie gute Englischkenntnisse in Wort und Schrift

Job Benefits

Das bieten wir Ihnen:

- Spannende Kundenprojekte mit namhaften Unternehmen
- Viel Gestaltungsspielraum und Eigenverantwortung
- Moderne Arbeitsmittel und flexible Arbeitsmodelle
- Möglichkeit, innovative KI-Technologien aktiv in Kundenprojekten einzusetzen
- Individuelle Weiterbildungs- und Zertifizierungsmöglichkeiten (z. B. ITIL, Microsoft, SAP)
- Ein kollegiales Team mit kurzen Entscheidungswegen und einer offenen Unternehmenskultur

Kontakt und Bewerbung

Wenn Sie sich in diesem Profil wiederfinden, dann sollten wir uns kennenlernen. Bitte sende Sie uns hierzu Ihre Bewerbungsunterlagen unter Angabe der Kennziffer Servicemanager per mail an: jobs@bluekey.de

Erste Informationswünsche und Fragen beantwortet Ihnen Herr Dr. Gunther Kemény gern telefonisch unter +49 (6223) 973434. Wir freuen uns bald von Ihnen zu hören.

***** *Die Nutzung von männlichen Personenbezeichnungen (z.B. Mitarbeiter etc.) dient lediglich der vereinfachten Lesbarkeit und meint nicht die männliche Variante. Wir richten dieses Angebot selbstverständlich auch an Menschen mit Behinderung.*