

Head of Service Delivery (w/m/d)

(366)

 Standort: München  Gehaltsspektrum: 78000 - 90000 Euro pro Jahr  Beschäftigungsbeginn: ab sofort

Zweck und Ziel der Stelle

Du möchtest eine moderne Serviceorganisation nicht nur führen, sondern aktiv weiterentwickeln? Du denkst unternehmerisch, triffst Entscheidungen und verstehst es, Menschen, Prozesse und Kunden zu einer leistungsstarken Delivery-Organisation zusammenzuführen?

Dann werde Teil der digatus technology GmbH und gestalte gemeinsam mit uns den weiteren Ausbau unserer Managed Services.

Dein zukünftiges Team und Arbeitsumfeld

Die digatus technology GmbH ist Teil der digatus Unternehmensgruppe und unterstützt mittelständische Unternehmen sowie internationale Konzerne mit modernen Managed Services, Cloud-, Infrastruktur- und Digitalisierungsprojekten. Gemeinsam mit unseren Expert:innen entwickeln wir zukunftsfähige Betriebsmodelle und begleiten unsere Kunden langfristig bei der digitalen Transformation.

Als Head of Service Delivery übernimmst Du die Gesamtverantwortung für unsere Serviceorganisation und entwickelst gemeinsam mit der Geschäftsführung den strategischen Ausbau unserer Managed Services.

Du führst unsere regionalen Workforce & Service Manager, verantwortest Servicequalität, Wirtschaftlichkeit und Workforce Management und stellst sicher, dass unsere Serviceorganisation auch bei weiterem Wachstum effizient, skalierbar und kundenorientiert bleibt.

Das erwartet Dich bei uns

- Service Delivery – Gesamtverantwortung für unsere Managed Services sowie Sicherstellung einer stabilen Serviceerbringung, vereinbarter SLAs und einer hohen Kundenzufriedenheit.
- Workforce Leadership – Führung und Weiterentwicklung unserer regionalen Workforce & Service Manager sowie Verantwortung für Talent Management, Nachfolgeplanung, Organisationsentwicklung und Mitarbeiterbindung.
- Financial Ownership – Verantwortung für Budgetplanung, Forecasting, Umsatzentwicklung, Kapazitätsplanung sowie die wirtschaftliche Steuerung Deiner Serviceorganisation inklusive DB1-, Rohertrags- und EBIT-Verantwortung.
- Customer Management – Aufbau langfristiger Kundenbeziehungen, Durchführung von Executive-, Service- und Business Reviews sowie professionelles Management strategischer Eskalationen.
- Transition & Transformation – Verantwortung für Serviceübernahmen, Betriebsübergänge, Workforce-Integrationen, Carve-outs sowie die erfolgreiche Umsetzung von Day-1-Readiness-, Hypercare- und Knowledge-Transfer-Konzepten.
- Governance & Compliance – Weiterentwicklung einer auditfähigen Serviceorganisation unter Berücksichtigung von ITIL, ISO 27001, ISO 9001, NIS2, Datenschutz, Business

Continuity und Risikomanagement.

- Service Excellence – Einführung moderner KPI-, Reporting- und Steuerungsmodelle sowie kontinuierliche Optimierung unserer Prozesse, Servicequalität und Betriebsmodelle.
- Strategische Unternehmensentwicklung – Gemeinsam mit der Geschäftsführung entwickelst Du neue Managed Services, skalierbare Betriebsmodelle und die langfristige Service-Strategie der digatus technology.

Das zeichnet Dich aus

- Erfahrung – Mindestens zehn Jahre Berufserfahrung im IT-Service-, Managed-Service- oder Outsourcing-Umfeld sowie mehrjährige Führungserfahrung in komplexen Serviceorganisationen.
- Leadership – Nachweisbare Erfahrung in der Führung mehrerer Führungskräfte sowie im Aufbau und der Weiterentwicklung leistungsfähiger Service- und Workforce-Organisationen.
- Service Delivery – Fundierte Kenntnisse in Service Delivery Management, SLA-Steuerung, Eskalationsmanagement sowie im Betrieb komplexer Multi-Customer-Umgebungen.
- Workforce Management – Erfahrung in Kapazitätsplanung, Organisationsentwicklung, Talent Management und dem strategischen Aufbau nachhaltiger Workforce-Strukturen.
- Business Management – Ausgeprägtes betriebswirtschaftliches Verständnis sowie Erfahrung in Budgetplanung, Forecasting, Business Cases und Ergebnisverantwortung.
- Transformation – Idealerweise Erfahrung mit Service-Transitionen, Betriebsübergängen, Workforce-Integrationen, Carve-outs oder Outsourcing-Projekten.
- Governance – Gute Kenntnisse in ITIL sowie idealerweise Erfahrungen mit ISO 27001, ISO 9001, NIS2, SIAM oder vergleichbaren Governance-Frameworks.
- Persönlichkeit – Unternehmerisches Denken, Entscheidungsstärke, Kommunikationsgeschick und die Fähigkeit, Menschen, Kunden und Organisationen nachhaltig weiterzuentwickeln.

Das bieten wir Dir zusätzlich

- Gestaltungsspielraum – Direkte Zusammenarbeit mit der Geschäftsführung sowie die Möglichkeit, unsere Serviceorganisation und Managed Services aktiv weiterzuentwickeln.
- Verantwortung – Strategische Führungsposition mit großem Gestaltungsspielraum sowie Verantwortung für Servicequalität, Workforce und wirtschaftlichen Erfolg.
- Innovative Projekte – Mitarbeit an komplexen Managed-Service-, Outsourcing- und Transformationsprojekten für namhafte Kunden.
- Karriere & Entwicklung – Individuelle Weiterbildungen, Zertifizierungen und langfristige Entwicklungsperspektiven innerhalb der digatus Gruppe.
- Flexibles Arbeiten – Hybrides Arbeiten, moderne Arbeitsmittel und kurze Entscheidungswege.
- Team & Kultur – Flache Hierarchien, offene Kommunikation sowie ein unternehmerisches Umfeld mit viel Eigenverantwortung.

- Feelgood & Health – Moderne Büros, Team-Events und attraktive Mitarbeiterrabatte.

Was macht digatus?

Die digatus technology GmbH ist Teil der digatus Unternehmensgruppe und unterstützt Unternehmen bei der Planung, Umsetzung und dem Betrieb moderner IT-Lösungen. Unser Leistungsspektrum reicht von Cloud- und Infrastrukturprojekten über Softwareentwicklung bis hin zu Managed Services und komplexen Betriebsmodellen. Gemeinsam mit mehr als 130 Kolleg:innen gestalten wir nachhaltige IT-Lösungen für mittelständische Unternehmen und internationale Konzerne.

Bereit für den nächsten Schritt?

Dann sende uns einfach Deinen Lebenslauf (ein Anschreiben ist nicht erforderlich) an:

personal@digatus.com

Auch wenn Du nicht alle Anforderungen erfüllst – wir freuen uns auf Deine Bewerbung!

[Impressum](#)

