

Service Delivery & Workforce Manager (w/m/d)

(380)

📍 Standort: Berlin 📄 Anstellungsart(en): Vollzeit 💰 Gehaltsspektrum: 60000 - 72000 Euro pro Jahr 📅 Beschäftigungsbeginn: ab sofort

Zweck und Ziel der Stelle

Du möchtest operative Verantwortung mit moderner Mitarbeiterführung verbinden und den Erfolg einer regionalen Serviceorganisation aktiv mitgestalten?

Du denkst unternehmerisch, arbeitest lösungsorientiert und verstehst es, Kunden, Mitarbeitende und Servicequalität gleichermaßen im Blick zu behalten?

Dann werde Teil unseres Teams!

Dein zukünftiges Team und Arbeitsumfeld

Als Regional Service Delivery & Workforce Manager verantwortest Du den operativen Betrieb unserer Managed Services innerhalb Deiner Region. Gemeinsam mit Deinem Team sorgst Du für eine hohe Servicequalität, stabile Betriebsabläufe und eine nachhaltige Weiterentwicklung unserer Mitarbeitenden.

Dabei arbeitest Du eng mit dem Head of Service Delivery, Recruiting, HR, Vertrieb sowie unseren Kunden zusammen und bist zentrale:r Ansprechpartner:in für alle operativen Themen innerhalb Deiner Region.

Das erwartet Dich bei uns

- Service Delivery – Verantwortung für den operativen Betrieb unserer Managed Services sowie Sicherstellung vereinbarter Service Levels und einer hohen Kundenzufriedenheit.
- Leadership – Fachliche und disziplinarische Führung, Entwicklung und Motivation Deines regionalen Service-Teams sowie Durchführung von Mitarbeitergesprächen und Zielvereinbarungen.
- Workforce Management – Verantwortung für Kapazitäts-, Einsatz-, Schicht- und Urlaubsplanung sowie den kontinuierlichen Ausbau einer leistungsfähigen Serviceorganisation.
- Customer Management – Aufbau langfristiger Kundenbeziehungen, Durchführung regelmäßiger Service Reviews sowie professionelles Management von Eskalationen.
- Service Operations – Unterstützung des operativen Tagesgeschäfts, Priorisierung kritischer Themen sowie kontinuierliche Optimierung von Serviceprozessen und Qualitätsstandards.
- Onboarding & Integration – Begleitung neuer Mitarbeitender vom Preboarding bis zur erfolgreichen Integration in Kundenprojekte sowie Förderung eines nachhaltigen Wissenstransfers.
- Transition Management – Unterstützung bei Betriebsübergängen, Workforce-Integrationen und Hypercare-Phasen zur erfolgreichen Übernahme neuer Services.

- Reporting & Performance – Analyse von KPIs, SLA-Kennzahlen und Workforce-Daten sowie Ableitung geeigneter Maßnahmen zur kontinuierlichen Verbesserung.

Das zeichnet Dich aus

- Erfahrung – Mehrjährige Berufserfahrung im IT-Service-, Managed-Service- oder Service-Delivery-Umfeld sowie mindestens fünf Jahre Führungserfahrung.
- Leadership – Erfahrung in der Führung größerer Teams sowie Freude daran, Mitarbeitende weiterzuentwickeln und Organisationen nachhaltig zu gestalten.
- Service Management – Fundierte Kenntnisse in IT Service Management, SLA-Steuerung, Eskalationsmanagement und operativer Serviceverantwortung.
- Managed Services – Idealerweise Erfahrung in Multi-Customer-Umgebungen, Outsourcing-Projekten oder komplexen Betriebsmodellen.
- Workforce Management – Erfahrung in Kapazitätsplanung, Ressourcensteuerung sowie enger Zusammenarbeit mit Recruiting und HR.
- ITIL – Gute Kenntnisse der ITIL-Prozesse; weitere Zertifizierungen sind von Vorteil.
- Kommunikation – Sicheres Auftreten gegenüber Kunden, Management und Mitarbeitenden sowie ausgeprägte Organisations- und Moderationsfähigkeiten.
- Persönlichkeit – Unternehmerisches Denken, hohe Eigenverantwortung, Durchsetzungsvermögen sowie eine ausgeprägte Kunden- und Serviceorientierung.

Das bieten wir Dir zusätzlich

- Verantwortung – Führung einer regionalen Serviceorganisation mit großem Gestaltungsspielraum und direktem Einfluss auf Servicequalität und Kundenzufriedenheit.
- Karriere & Entwicklung – Individuelle Weiterbildungen, Zertifizierungen sowie langfristige Entwicklungsperspektiven innerhalb der digatus Gruppe.
- Moderne Arbeitsmodelle – Hybrides Arbeiten, flexible Arbeitszeiten und moderne Arbeitsmittel.
- Teamkultur – Kurze Entscheidungswege, flache Hierarchien und eine offene Unternehmenskultur.
- Feelgood & Health – Moderne Büros, Team-Events und attraktive Mitarbeiterrabatte.

Was macht digatus?

Wir bieten als IT-Dienstleistungsgruppe alle Kernelemente der digitalen Wertschöpfungskette aus einer Hand – von Beratungsprojekten über Softwareentwicklung bis hin zu Managed Services, IT-Betrieb und modernen Workforce-Lösungen. Gemeinsam mit mehr als 150 Kolleg:innen unterstützen wir mittelständische Unternehmen und internationale Konzerne bei ihrer digitalen Transformation.

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](#)

