



## Service Delivery Manager

Standort Wuppertal  
Positionsnr.: 10366.19

Mit Gründung der *gkv informatik* entstand 2006 eines der größten Rechenzentren und einer der leistungsstärksten IT-Dienstleister auf dem Gebiet der gesetzlichen Krankenversicherungen in Europa. Mit unseren mehr als 780 Mitarbeiter/innen erschließt die *gkv informatik* durch innovative Kooperationen neue Synergien und bietet effiziente - auf ihre Kunden abgestimmte - IT Services an. Unsere Kunden gehören zu den führenden gesetzlichen Krankenversicherungen in Deutschland und repräsentieren rund 25 % des Marktes.

### Fachverantwortung

Als Service Delivery Manager berichten Sie direkt an die Geschäftsführung. Gegenüber einem oder mehreren Kunden sind Sie für die vertragsgemäße Erbringung von Dienstleistungen verantwortlich. Dabei fördern Sie die kontinuierliche Verbesserung der Produktivität, Servicequalität und Kundenzufriedenheit. Als erster Ansprechpartner des Kunden im Fall von Qualitätsabweichungen koordinieren Sie die Kommunikation zwischen den an der Serviceerbringung beteiligten Organisationseinheiten und Projekten und verantworten das Krisenmanagement. Sie arbeiten in einem kleinen Team mit einem hohen Selbstorganisationsgrad und in gegenseitiger Vertretung.

- Übernahme von Leistungen aus Projekten und von Anforderungen unserer Kunden in den Betrieb steuern
- In Großstörungen bzw. langlaufenden Servicestörungen einnehmen der Rolle des Krisenmanagers und verantworten der Kundenkommunikation auf IT Leiter- bzw. Vorstandsebene
- Einhalten der SLAs sowie fortlaufende Optimierung von Servicestrukturen/-prozessen gegenüber dem Kunden verantworten
- Ressourcenverfügbarkeit, Kapazitäten und Möglichkeiten von Qualitäts- und Effizienzsteigerungsmaßnahmen der Services kontrollieren und analysieren; qualitätssteigernde Maßnahmen ableiten und initiieren
- Reports für das Management erstellen
- Das Unternehmen gegenüber dem Kunden als zentraler technischer Management-Partner vertreten
- Verbessern und weiterentwickeln unserer Services in enger Abstimmung mit den eigenen Betriebs- und Liefereinheiten, sowie mit Dienstleistern und Partnern
- Service Delivery Manager sind Teil unserer Manager vom Dienst Mannschaft

---

### Ausbildung und Qualifikation

- Studium der (Wirtschafts-)Informatik, BWL oder ein vergleichbares Studium bzw. langjährige Erfahrungen im IT-Servicegeschäft oder vergleichbare berufliche Erfahrungen

- Mehrjährige Projekterfahrung; idealerweise verbunden mit Führungserfahrung
- ITIL-Kenntnisse, möglichst V3 zertifiziert
- Englischkenntnisse

---

Erwartet wird zudem

- Kundenorientierung
- Kommunikationsfähigkeit
- Teamfähigkeit
- Souveränem Auftreten auf Topmanagementebene
- Flexibilität
- Ergebnisorientierung
- uneingeschränkte Reisebereitschaft

---

Wenn Sie einen modernen Arbeitsplatz und ein für Verbesserungen und Wandel offenes Arbeitsumfeld schätzen, sollten wir uns kennen lernen. Die berufliche Gleichstellung von Frauen und Männern wird bei uns gefördert. Schwerbehinderte Menschen werden bei gleicher Eignung bevorzugt behandelt.

Wir freuen uns auf Ihre vollständige Bewerbung (Anschreiben, CV und Zeugnisse), bevorzugt per E-Mail, unter Angabe Ihrer Gehaltsvorstellung, Ihrer Kündigungsfrist und der Positionsnummer.

**gkv informatik**

**Fachbereich Personal/Administration  
Matthias Kühn**

**Lichtscheider Straße 89, 42285 Wuppertal, Fon: 0202 6958 - 1737,  
Mail: [bewerbungen@gkvi.de](mailto:bewerbungen@gkvi.de)**