



IT Service Manager

Vollzeit | 8600 Dübendorf | ab sofort

#smartsolutions

In dieser essentiellen Rolle übernimmst du das Steuer für die zu erbringenden Services, verbesserst kontinuierlich die Kundenerfahrung und agierst als wichtiges Bindeglied zwischen unseren Kunden und pidas. Lass uns gemeinsam den Service auf das nächste Level heben!

Skills

Deine Mission:

- **Kundenmanagement:** Aufbau und Pflege starker Kundenbeziehungen. Du verstehst die Geschäftsziele und -herausforderungen unserer Kunden und stellst sicher, dass unsere Dienstleistungen diese effektiv adressieren
- **Servicequalitätssicherung:** Überwachung und Verbesserung der Servicequalität durch regelmässiges Feedback, Service-Reviews und die Implementierung von Best Practices im Kundenservice.
- **Projektmanagement:** Leitung von Projekten zur Serviceverbesserung, inklusive Zeit-, Ressourcen- und Risikomanagement
- **Kommunikation und Reporting:** Regelmässige Berichte über Serviceleistungen, Kundenfeedback und Verbesserungsmassnahmen an das Management und relevante Stakeholder
- **Customer Success:** Früherkennung und schnelle und effiziente Lösung von Kundenproblemen und -beschwerden, um die Kundenzufriedenheit zu sichern

Dein Profil – Fachkenntnis trifft Charakter:

- **Qualifizierte Ausbildung:** Du hast eine IT-Ausbildung (IT-HTL, (Wirtschafts-) Informatik, BWL mit IT-Schwerpunkt oder Ähnliches) erfolgreich abgeschlossen.
- **Praxiserfahrung:** Du weißt, wie Service Management im IT-Bereich gelebt wird und hast schon Erfahrungen gesammelt.
- **Gesamtbild im Blick:** Dein Verständnis für Prozessoptimierungen und dein unternehmerisches Denken heben dich ab.
- **Sprachtalent:** Deine Deutschkenntnisse sind exzellent (mindestens C1) und du bist auch im Englischen (B2) sicher.
- **Analytisch und handlungsstark:** Du denkst analytisch, packst entschlossen mit an und kommunizierst überzeugend.
- **Belastbar und organisiert:** Du bleibst auch unter Stress souverän, bringst Organisationstalent mit und setzt Projekte erfolgreich um.

Deine Benefits



Interne Champions
Academy



Standortübergreifende
Zusammenarbeit



Hybrides Arbeiten



Gute Erreichbarkeit
& Parkplätze



Regelmäßige
Events



Interne Entwicklungs-
möglichkeiten

Möchtest du Teil dieser spannenden Reise sein? Bewirb dich jetzt und setze mit uns neue Standards im IT Support!

About

Wir sind geborene **Support-Champions** – seit 1987. Mit 400 Mitarbeitenden in Österreich, Schweiz und Deutschland stehen wir mit unserem IT-Support für über 200'000 IT-End-User im Einsatz und sorgen damit für **Wow-Momente!**

Übrigens, pidas Österreich ist **«Great Place to Work»** zertifiziert. Diese fünf Stärken schätzen unsere glücklichen Mitarbeitenden besonders: **Gerechtigkeit - Zusammengehörigkeit - Freundlichkeit - Teamgeist - Vertrautheit!**





Ansprechpartner
Timo Plattner
Chief People Officer

timo.plattner@pidas.com
→ [linkedin](#)
→ [xing](#)