



## Service Owner (m/w/d)

**Arbeitsort:** 30169, Hanover

Jetzt online bewerben!

### Was dich erwartet:

- Als Service Owner:in übernimmst du die strategische End-to-End-Verantwortung für unseren *Service Teams Communication Systems* – von Vision und Roadmap über Wirtschaftlichkeit bis hin zu Governance und klaren Qualitätskennzahlen. Damit schaffst du Transparenz, steuerst die Weiterentwicklung und sorgst für eine nachhaltige Service-Performance.
- Gemeinsam mit IT-Security, Compliance und unseren Fachbereichen entwickelst du eine moderne, cloud-orientierte Zielarchitektur für Enterprise Voice und Unified Communications. Du steuerst den Weg aus der On-Prem-Welt in eine zukunftsfähige Plattform und setzt dabei klare Prioritäten.
- Ein standardisiertes, skalierbares Service-Portfolio baust du konsequent auf: Meetingräume und Teams Rooms, Voice-Optionen, Nummern- und Standortkonzepte sowie Bausteine für Contact Center und IVR. So ermöglichst du effiziente Rollouts und wiederholbare Prozesse.
- Mit datenbasierter Steuerung sicherst du die Verfügbarkeit, Qualität und das Nutzererlebnis. Monitoring, KPIs, Continuous Improvement und ein belastbares Betriebsmodell sind für dich zentrale Werkzeuge im Alltag.
- Provider, Carrier und Managed Services steuerst du

### Was du mitbringst:

- Mehrjährige Erfahrung in der Verantwortung von IT-Services oder digitalen Produkten – idealerweise im Umfeld Unified Communications, Voice oder Collaboration.
- Nachweisliche Expertise in Transformationen wie On-Prem- zu Hybrid- oder Cloud-Architekturen, inklusive Stakeholder-Management, Roadmap-Steuerung und Partnermanagement.
- Solides Verständnis moderner UC-/Voice-Konzepte wie Teams Phone/Voice, Routing-/Nummernlogik, Call Flows oder Carrier-Anbindungen – gern aus Architektur- oder Serviceperspektive.
- Fähigkeit, Wirtschaftlichkeit und Wirkung zu steuern: Kosten- und Lizenzmodelle, Standardisierung, Reduktion von Sonderfällen und Aufbau skalierbarer Service-Bausteine.
- Sehr starke Kommunikations- und Moderationsfähigkeiten: du kannst komplexe technische Inhalte verständlich darstellen und Entscheidungen herbeiführen.
- Eine strukturierte, pragmatische Arbeitsweise mit klaren Prioritäten und Fokus auf messbare Ergebnisse.
- Kenntnisse rund um Compliance-, Datenschutz- und regulatorische Anforderungen im Voice-Bereich (z.B. DSGVO, Recording, KRITIS/NIS) sind von

entlang klar messbarer Ergebnisse. Du schaffst Transparenz, stellst Lieferfähigkeit sicher und hältst Kosten, Qualität und Compliance verlässlich im Blick.

- Als zentrale:r Ansprechpartner:in übersetzt du Anforderungen in Entscheidungen, moderierst Zielkonflikte und bringst Themen aktiv in die Umsetzung. Dabei behältst du stets das Gesamtbild im Blick.
- Auch während der Transformation sorgst du dafür, dass die bestehende TK-Landschaft stabil betrieben wird – mit dem Ziel, Komplexität zu reduzieren. Die Teilnahme an der 24/7-Rufbereitschaft ist Teil deiner Rolle.

#### Unsere Benefits:

- ☒ **unbefristeter Arbeitsvertrag** - langfristige Perspektive
- ☒ **30 Tage Urlaub** - ausreichend Erholung für neue Energie

Vorteil.

- Erfahrung in der Providersteuerung sowie in Ausschreibungs- und Vergabeprozessen unterstützt dich in der Rolle zusätzlich.
- Idealerweise bringst du Microsoft-Zertifizierungen oder vergleichbare Qualifikationen (z. B. M365/Teams) mit.

**Wir freuen uns auf deine Bewerbung und stehen für Fragen, sowie weitere Informationen gerne zur Verfügung!**

Schwerbehinderte Menschen beziehungsweise gleichgestellte Menschen im Sinne des SGB IX werden bei gleicher Eignung bevorzugt eingestellt.

#### Was wir können:



Verantwortungsvolle  
Aufgaben



Eigenverantwortliches  
Arbeiten



Fahrtkostenzuschuss



Intensive  
Einarbeitung



Teamorientierte  
Arbeitsweise



#### Kontakt:

Fabian-Philipp Hüfler  
Tel.: +49 7034 656-12437  
[www.bertrandt.com/karriere](http://www.bertrandt.com/karriere)

#### Teilen:

