

Servicemanager

mit Projektmanagement-Anteil (80 – 100%, m/w/d)

Die Ceruno AG als agiles und fokussiertes Unternehmen Cybersecurity-, Connectivity- und Plattform-Lösungen in Form von durchdachten und kostenoptimierten Services unterstützt von Consulting und Engineering für Firmen mit mittleren und grösseren Infrastrukturen an. Modulare Bausteine in beiden Geschäftsbereichen bilden eine innovative, breite und flexible Basis für individuelle Kundenbedürfnisse und fördern eine nachhaltige Unternehmensentwicklung. Die Ceruno AG überzeugt durch technische Expertise, persönlichen und direkten Kundenkontakt in der Region Ostschweiz, Zürich und dem Fürstentum Liechtenstein und mit seinen Services darüber hinaus. Attraktive Arbeitsbedingungen, der gelebte Team-Spirit sowie die Auseinandersetzung mit den neuesten Technologien machen die Ceruno AG zum bevorzugten Arbeitgeber in der Region.

Was uns auszeichnet, ist nicht nur unsere technische Expertise, sondern auch der persönliche, direkte Kontakt zu unseren Kunden. Genauso wichtig ist uns ein starkes Miteinander im Team: moderne Technologien, attraktive Arbeitsbedingungen und eine offene, wertschätzende Unternehmenskultur machen die Ceruno zu einem bevorzugten Arbeitgeber.



St. Gallen (Hauptsitz)
Rosenbergstrasse 93
9000 St. Gallen

Chur
Hartbertstrasse 10
7000 Chur

Triesen
Landstrasse 123
9495 Triesen

+41 58 733 01 01
info@ceruno.ch
ceruno.ch

Servicemanager mit Projektmanagement-Anteil (80 – 100%, m/w/d)

Aufgabenbereich

- Sicherstellung der vereinbarten Service-Levels und nachhaltige Betreuung bestehender Servicekunden im Bereich IT-Security, Data-Center und Networking
- Pflege und Ausbau bestehender Kundenbeziehungen im Zusammenspiel mit Account Management und Engineering
- Mitwirkung an der Weiterentwicklung des Serviceportfolios
- Ergänzend: Planung und Umsetzung einzelner Kundenprojekte, primär im Kontext bestehender Servicekunden
- Sicherstellung der Zielerreichung in den betreuten Kundenaccounts
- Durchführen regelmässiger Service-Reviews mit Kunden, inkl. QBRs
- Eskalationsmanagement bei Störungen oder Kundenreklamationen
- Sicherstellen, dass bestehende Wartungs- und Serviceverträge zeitgerecht erneuert oder ausgebaut werden
- Laufende Kommunikation mit Kunden zu Servicestand, Risiken und anstehenden Terminen
- Pflegen der Projekt- und Kundendaten im CRM/ERP (u. a. HubSpot)
- Mitwirken bei internen Reportings zu Service- und Projektkennzahlen
- Mitwirkung an Sales Stories, Service Dokumenten und Service Newsletter
- Mitwirkung bei Preiskalkulation und Preismodellen für neue Services

Unterstützende Projektarbeit / -leitung

- Planung, Steuerung und Übergabe mittlerer bis grosser Kundenprojekte von der Auftragsbestätigung bis in den Betrieb (an Kunden oder interne Service-Organisation)
- Koordination interner Fachspezialisten sowie externer Hersteller und Lieferanten (in Absprache mit AM, Produkt-/Partnermanager)
- Erstellen und Nachführen von Projektplänen, Budgets und Terminen
- Administrative Abwicklung der betreuten Projekte und Serviceverträge
- Betreuung, Betrieb und Weiterentwicklung bestehender Kundeninfrastrukturen in unseren Plattform Technologien Hyperconverged Infrasturctur

Anforderungen

Fachliche Anforderungen:

- Branchenkenntnisse im IT-Umfeld
- Erfahrung im Servicemanagement, idealerweise ergänzt durch Grundkenntnisse und Erfahrung im Projektmanagement
- Breites IT-Know-how, insbesondere Netzwerk-, Data-Center- und Security-Infrastrukturen
- MS-Office-Kenntnisse (PowerPoint, Word, Excel)
- Gute Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift
- Kaufmännische Prozesse (Debitoren, Kreditoren) sind bekannt

Persönliche Anforderungen / Arbeitsverhalten:

- Ausgeprägte Kunden- und Dienstleistungsorientierung
- Unternehmerisches, vernetztes Denken
- Selbstständige und strukturierte Arbeitsweise
- Gute Team- und Kommunikationsfähigkeit
- Bereitschaft, Neues zu lernen und Wissen weiterzugeben
- Eigeninitiative, Termintreue, Flexibilität

Zusätzliche Informationen

Standort: St. Gallen, Schweiz

Arbeitszeit: 80 – 100%

Wenn Sie eine herausfordernde Position in einem dynamischen Unternehmen suchen und über die erforderlichen Fähigkeiten und Qualifikationen verfügen, senden Sie Ihre Bewerbungsunterlagen an: hr@ceruno.ch