



85% remote: Program Manager ServiceNow (m/w/d)

Für unseren Kunden suchen wir einen Program Manager ServiceNow (m/w/d)

Rahmendaten:

Start: asap

Laufzeit: 02/11/2026 bis 30/04/2027 (plus Verlängerungsoption)

Auslastung: Vollzeit

Einsatzort: 15% vor Ort in Niedersachsen, 85% remote

Aufgaben & Verantwortlichkeiten

1. Programmsteuerung & Governance

- + Definition und Steuerung von Programmzielbild, Scope, Business Outcomes, Meilensteinen, Budget, Ressourcen und Governance.
- + Aufbau und Pflege des integrierten Programm-Masterplans inkl. kritischem Pfad, Abhängigkeiten, Rollout-Wellen und Change Contrc
- + Steuerung von Risiken, Entscheidungen, Annahmen, offenen Punkten sowie Management-Reporting und Steering Committees.

2. ServiceNow-Plattform & Architektur

- + Planung und Einführung der ServiceNow-Zielplattform einschließlich Umgebungen, Betriebsmodell und Zielarchitektur.
- + Abstimmung von Lizenz-, Berechtigungs-, Sicherheits-, Integrations- und Betriebsanforderungen.
- + Sicherstellung von Standardisierung, Upgradefähigkeit sowie Einhaltung von Architektur- und Security-Gates.

3. Mandanten-Onboarding & Migration

- + Planung und Durchführung der Aufnahme, Transformation und Migration der Mandanten.
- + Steuerung von Datenmigration, Bereinigung, Testmigrationen, Cutover, Hypercare und Go-live-Freigaben.
- + Entwicklung eines wiederverwendbaren Onboarding-Modells für weitere Mandanten.

4. Delivery-, Partner- & Lieferantenmanagement

- + Programmweite Steuerung von Implementierungspartnern, Entwicklerteams und internen Fachbereichen.
- + Sicherstellung von Lieferqualität, Termintreue, Leistungsabgrenzung, Abnahmen und Vertrags- bzw. Change-Management.
- + Integration von Anforderungen, Backlogs, Defects und Kapazitäten in die Gesamtplanung.

5. Prozessdesign, Change & Adoption

- + Harmonisierung und Einführung von ITSM-/Serviceprozessen unter Berücksichtigung mandantenspezifischer Anforderungen.
- + Koordination von Stakeholdern aus Fachbereichen, Betrieb, Kundenvertretungen und Process Ownern.
- + Steuerung von Kommunikation, Schulungen, Readiness, Know-how-Transfer und Nutzeradoption.

6. Risiko-, Eskalations- & Konfliktmanagement

- + Identifikation, Bewertung und Nachverfolgung programmweiter Risiken in den Bereichen Architektur, Migration, Datenschutz, Betrieb Partnerlieferung.
- + Moderation von Zielkonflikten sowie Vorbereitung von Entscheidungsgrundlagen einschließlich Kosten-, Zeit- und Risikoauswirkungen.
- + Aktive Eskalationssteuerung bis auf Management- und C-Level-Ebene.

7. Wirtschaftliche Steuerung & Reporting

- + Konsolidierung von Budget, Forecast, Leistungsfortschritt, externen Aufwänden und Business-Case-Auswirkungen.

- + Transparente Berichterstattung zu Status, Risiken, Abweichungen und Handlungsbedarfen.
 - + Berücksichtigung von Betriebsübergabe, Hypercare und weiteren Onboarding-Wellen in der Finanz- und Ressourcenplanung.
-

Kompetenzen & Ergebnisverantwortung

Kompetenzen

- + Verbindliche Einforderung von Status-, Planungs-, Finanz- und Lieferinformationen.
- + Einberufung und Moderation von Programmsteuerungen, Workshops und Entscheidungsrounds.
- + Anforderung von Readiness-, Risiko-, Qualitäts- und Leistungsnachweisen.
- + Empfehlung von Priorisierungen, Umplanungen und Eskalationen sowie Vorbereitung von Managemententscheidungen.

Verantwortung

- + Transparente, integrierte Programmplanung und belastbare Fortschrittssteuerung.
 - + Termingerechte und qualitätsgesicherte Einführung der ServiceNow-Plattform und Mandantenmigrationen.
 - + Vollständiges Risiko-, Maßnahmen-, Change- und Entscheidungsmanagement.
 - + Nachvollziehbare Berichterstattung sowie frühzeitige Transparenz über Termin-, Qualitäts- und Budgetabweichungen.
-