



Remote: Service Level Manager (m/w/d) mit Beratung des Security Managements

Für unseren Kunden suchen wir einen Service Level Manager (m/w/d) mit zusätzlicher Erfahrung in der Beratung des Security Managements

Rahmendaten:

Start: asap

Laufzeit: bis Ende des Jahres (mit Option auf Verlängerung)

Auslastung: 100%

Einsatzort: remote, ggf. einzelne Absprache onsite Raum NRW

Ziel der Position

Der Service Level Manager verantwortet die Steuerung und Überwachung der vereinbarten IT-Services gegenüber Kunden und interner Leistungseinheiten. Er stellt die Einhaltung von Service Level Agreements (SLA), die kontinuierliche Verbesserung der Servicequalität sowie transparente Kommunikation mit Kunden und Stakeholdern sicher. Darüber hinaus unterstützt die Position das Security Management bei der Bearbeitung von Sicherheitsanforderungen, Schwachstellen, Audits und Informationssicherheitsprozessen

Aufgaben und Verantwortlichkeiten

Service Level Management

- + Überwachung, Analyse und Reporting vereinbarter Service Levels und KPIs
- + Sicherstellung der vertragskonformen Leistungserbringung
- + Erkennen, Nachverfolgen und Eskalieren von SLA-Verletzungen
- + Durchführung und Moderation von Service Reviews mit Kunden und internen Fachbereichen
- + Koordination von Verbesserungsmaßnahmen zur nachhaltigen Sicherung der Servicequalität
- + Operativer Ansprechpartner für Kunden, Service Manager und technische Teams
- + Beratung bei der Einführung neuer oder geänderter Services in den Regelbetrieb
- + Beratung bei der Weiterentwicklung von Services, Prozessen und Betriebsmodellen
- + Steuerung und Nachverfolgung von Maßnahmen aus Incidents, Problems und Changes gemäß ITIL-Prozessen

Unterstützung Security Management

- + Beratung bei der Koordination von Informationssicherheitsanforderungen im KRITIS-Umfeld
- + Beratung im Schwachstellenmanagement einschließlich Nachverfolgung von Maßnahmen und Fristen
- + Analyse und Bewertung von Sicherheitsmeldungen, Advisories und Bedrohungslagen
- + Beratung bei Audits, Compliance-Anforderungen sowie der Nachverfolgung offener Maßnahmen
- + Beratung bei Sicherheitsreports und Management-Reviews
- + Beratung bei der Koordination von Security Incidents und Eskalationen
- + Überwachung von Patch- und Sicherheitsständen sowie Nachverfolgung von Maßnahmen zur Risikominderung
- + Pflege und Bearbeitung von Maßnahmenlisten (LOP), Risikoregister und Sicherheitsmaßnahmenplänen

Fachliche Anforderungen

Muss-Anforderungen

- + Mehrjährige Erfahrung im IT Service Management nach ITIL
- + Erfahrung im Umgang mit Kunden und Dienstleistern
- + Erfahrung im KRITIS-Umfeld oder in regulierten Branchen
- + Kenntnisse im Schwachstellenmanagement und den dazugehörigen Prozessen
- + Verständnis von Informationssicherheitsanforderungen, Risikomanagement und Compliance
- + Erfahrung in der Erstellung und Auswertung von Reports, KPIs und Managementunterlagen
- + Sicherer Umgang mit Microsoft 365 und gängigen ITSM-Werkzeugen

Wünschenswerte Anforderungen

- + Kenntnisse der Standards ISO 27001, BSI IT-Grundschutz und NIS2
- + Erfahrung im Security Management oder Security Governance
- + Grundkenntnisse im Incident Response Management
- + Erfahrung in der Zusammenarbeit mit Security Operations Centern (SOC)
- + Projektmanagementkenntnisse

Persönliche Kompetenzen

- + Hoher Grad an Kommunikationsfähigkeit
- + Ausgeprägte Kunden- und Serviceorientierung
- + Schnelle Auffassungsgabe für komplexe technische und organisatorische Zusammenhänge
- + Hoher Grad an Empathie und Konfliktlösungskompetenz
- + Strukturierte und selbstständige Arbeitsweise
- + Hohes Verantwortungsbewusstsein und Durchsetzungsvermögen
- + Analytisches Denken und lösungsorientiertes Handeln
- + Sicheres Auftreten auf Management- und Fachebene
- + Teamfähigkeit und Belastbarkeit

Ideales Profil

Der Berater verbindet fundierte Kenntnisse im IT Service Management mit Fokus für Informationssicherheit und Schwachstellenmanagement. Er fungiert als zentrale Schnittstelle zwischen Kunden, technischen Betriebsteams, Security-Verantwortlichen und Management und sorgt für stabilen, sicheren und kundenorientierten IT-Betrieb.
