https://handeln.de/job/service-delivery-manager-m-w-d/

Head of Service Delivery Manager (m/w/d)

Die handeln.de GmbH ist ein IT-Consulting-Unternehmen, das sich auf Prozessoptimierung und die Implementierung des ERP-Systems Acumatica (Haufe X360 in Deutschland) spezialisiert hat. Wir helfen Unternehmen dabei, ihre digitale Transformation erfolgreich umzusetzen und suchen Dich, um unser Team als Service Delivery Manager (m/w/d) zu verstärken.

Ihre Rollen:

Als Head of Service Delivery verantworten Sie die erfolgreiche, effiziente und kundenorientierte Lieferung aller Projekte über die Bereiche Entwicklung, Support und Consulting hinweg. Sie koordinieren die Head-ofs der Fachbereiche, stellen einheitliche Standards sicher und führen die Mitarbeiter disziplinarisch. Sie sind die treibende Kraft für Qualität, Termintreue und Kundenzufriedenheit.

Darüber hinaus definieren Sie Maßnahmen zum Enablement der Teams und sind zentraler Ansprechpartner für die persönliche Entwicklung der rund 25 Mitarbeiter im Delivery-Bereich. Sie sorgen dafür, dass fachliche und persönliche Weiterentwicklung im Einklang mit unseren Zielen steht.

Ihre Aufgaben:

- Übergreifende Steuerung und Priorisierung aller Kundenprojekte
- Koordination der Head-ofs (Development, Support, Consulting) zur Sicherstellung der Projektziele
- Disziplinarische Führung aller Mitarbeiter in den Delivery-Teams (ca. 25 Personen)
- Definition und Umsetzung von Enablement-Maßnahmen für die Teams
- Ansprechpartner für die persönliche und fachliche Entwicklung der Mitarbeiter
- Steuerung der fachübergreifenden Projekte zur Integration von DMS (d.velop), E-Commerce und weiteren Ökosystem-Produkten in die ERP-Prozesse
- Sicherstellung hoher Kundenzufriedenheit durch Qualität, Termintreue und Kommunikation
- Monitoring und Management relevanter KPIs
- Eskalationsmanagement und Lösung kritischer Projektsituationen
- Weiterentwicklung von Delivery-Methoden und Prozessen

Ihr Profil:

- Mehrjährige Erfahrung im IT- oder ERP-Projektmanagement
- Erfahrung in der Leitung mehrerer Teams und Zusammenarbeit mit Head-ofs
- Fundierte Kenntnisse in Projektmanagement-Methoden
- Verständnis für Geschäftsprozesse und Digitalisierung
- Nachweisbare Führungskompetenz mit Fokus auf Team-, Ergebnis- und Mitarbeiterentwicklung
- Erfahrung mit DMS-Projekten (idealerweise d.velop) und Integrationen von

Arbeitgeber
Handeln.de

Arbeitspensum
Vollzeit

Arbeitsort
Lindengasse 36, 90419, Nürnberg, Bayern, Deutschland

Veröffentlichungsdatum
Juli 13, 2025

E-Commerce-Plattformen wünschenswert
- Verständnis für komplexe Systemlandschaften und Ökosystem-Ansätze

Führung & Persönlichkeit:

- Verbindlich & durchsetzungsstark: Trifft klare und fundierte Entscheidungen und setzt Erwartungen konsequent um.
- Strukturiert & organisiert: Definiert (gemeinsam mit dem Team) messbare Ziele und behält bei hoher Komplexität den Überblick.
- Empathisch & teamorientiert: Fördert Eigenmotivation und Zusammenarbeit mit Anspruch auf Qualität.
- Lösungsorientiert & pragmatisch: Fokussiert auf machbare, auch unbequeme Lösungen.
- Kommunikativ & transparent: Schafft Klarheit über Ziele, Ergebnisse und Konsequenzen bei allen Beteiligten.
- Stressresistent & resilient: Bleibt ruhig, professionell und handlungsfähig in kritischen Phasen.
- Proaktiv & verantwortungsbewusst: Erkennt Risiken frühzeitig, greift ein und übernimmt Verantwortung.
- Kritisch & souverän: Äußert offen seine Meinung (auch im Leitungskreis), hinterfragt kritisch und sucht bessere Lösungen.
- Selbstreflektiert & lernbereit: Hohe Selbstreflexion, Mut zur Klarheit und Bereitschaft, sich und das eigene Verhalten regelmäßig zu hinterfragen.
- Leistungsorientierung & Gewinnermentalität: Hohes Leistungsbewusstsein: Anspruch an Exzellenz bei sich und anderen.
- Führungspersönlichkeit & Coaching-Mentalität: Inspiriert, fordert und fördert Teams und Head-ofs ohne Mikromanagement.

Wir bieten:

- Gestaltungsspielraum und Verantwortung
- Authentizität und echtes „Machen“ ohne Politik
- Ein dynamisches, motiviertes Team
- Anspruchsvolle Projekte mit mittelständischen Kunden
- Entwicklungsmöglichkeiten in einem wachsenden Unternehmen