



IT-Service Manager

Vollzeit | Dübendorf | ab Oktober 2026

Gestalte Services, die Kunden begeistern.

Als IT Service Manager bist du die zentrale Ansprechperson für unsere Kunden. Du sorgst dafür, dass Services nicht nur stabil laufen, sondern sich kontinuierlich weiterentwickeln. Gemeinsam mit unseren Kunden, Delivery Teams und Spezialist:innen schaffst du nachhaltigen Mehrwert und bringst moderne Technologien wie AI dort zum Einsatz, wo sie echten Nutzen stiften.

Deine Mission

Du übernimmst die Verantwortung für unsere Managed Services und entwickelst sie gemeinsam mit unseren Kunden kontinuierlich weiter. Du erkennst Optimierungspotenziale, steuerst Verbesserungsmaßnahmen und sorgst dafür, dass aus guter Servicequalität echte Customer Experience wird.

Dabei verbindest du Kundenbedürfnisse mit operativer Exzellenz und machst Service zu einem echten Erfolgsfaktor.

Das erwartet Dich

Deine Aufgaben

Kunden erfolgreich machen

Du baust langfristige Partnerschaften auf, verstehst die Ziele unserer Kunden und entwickelst gemeinsam Lösungen, die echten Mehrwert schaffen.

Services kontinuierlich verbessern

Du analysierst Servicekennzahlen, moderierst Service Reviews und leitest konkrete Maßnahmen ab, um Qualität, Effizienz und Kundenzufriedenheit nachhaltig zu steigern.

Innovation vorantreiben

Du identifizierst Potenziale für Automatisierung und AI und begleitest unsere Kunden dabei, moderne Servicekonzepte erfolgreich einzusetzen.

Projekte steuern

Du koordinierst Serviceverbesserungen, bringst unterschiedliche Stakeholder an einen Tisch und sorgst für eine erfolgreiche Umsetzung.

Transparenz schaffen

Du bereitest Serviceergebnisse verständlich auf, präsentierst sie souverän auf Management-Ebene und leitest daraus konkrete Handlungsempfehlungen ab.

Verantwortung übernehmen

Du erkennst Risiken frühzeitig, findest pragmatische Lösungen und stellst sicher, dass unsere Kunden jederzeit optimal betreut werden.

Deine Stärken

- Eine abgeschlossene Ausbildung oder ein Studium mit IT-Bezug (z. B. Informatik, Wirtschaftsinformatik oder vergleichbar)
- Erfahrung im IT Service Management, Customer Success oder in einer vergleichbaren Rolle
- Freude daran, Kunden zu beraten und langfristige Beziehungen aufzubauen
- Analytisches Denken sowie eine strukturierte und lösungsorientierte Arbeitsweise
- Kommunikationsstärke und ein sicheres Auftreten – auch gegenüber Management und Stakeholdern
- Interesse an Digitalisierung, AI und modernen Serviceorganisationen
- Sehr gute Deutschkenntnisse (mindestens C1) sowie gute Englischkenntnisse (mindestens B2)

Klingt nach dir? Dann freuen wir uns auf deine Bewerbung.

Upgrades



**Firmeninterne
Champions
Academy**



**Internationales
Kundenumfeld**



**Moderne Infrastruktur und
Option auf Homeoffice**



**Gute Erreichbarkeit
und gratis
Parkplätze**



Regelmäßige Events



**Interne Entwicklungs-
möglichkeiten**

Exzellenter Service entsteht nicht zufällig. Er entsteht durch Menschen, die Verantwortung übernehmen, Innovation vorantreiben und gemeinsam mit ihren Kunden wachsen. Genau dafür stehen wir bei pidas. Und genau dafür suchen wir dich.

About

Wir sind geborene **Support-Champions** – seit 1987. Und wir bringen zusammen, was zusammengehört: Mensch und Maschine. Bot und Brain. Technische Intelligenz und menschliche Empathie.

Mit 400 Mitarbeitenden in Österreich, Schweiz und Deutschland stehen wir mit unserem IT-Support für über 200'000 IT-End-User im Einsatz und sorgen damit für **Wow-Momente!**



Ansprechpartner

Timo Plattner

Chief People Officer

timo.plattner@pidas.com

→ [linkedin](#)

→ [xing](#)