



Sie bewegen sich gerne zwischen den Welten?

Perfekt – als Schnittstelle zwischen Kunden und Fachabteilungen sichern Sie die Servicequalität unserer IT-Plattform und behalten dabei stets das große Ganze im Blick.

Zum nächstmöglichen Zeitpunkt suchen wir für unseren Standort in Langen, Neuss, Stuttgart oder München einen

## Customer Operations Manager (m/w/d)

dacoso ist führender Service Provider für Netzwerk- und IT-Sicherheit in der DACH-Region. Seit 2004 sichern wir mit Managed Services und individuellen Lösungen den Geschäftsbetrieb unserer Kunden – vom gehobenen Mittelstand über Carrier und Hyperscaler bis zu Behörden und Unternehmen. Unsere Stärke ist die Kombination aus Netzwerklösungen (Connect) und Cyber Security (Protect) aus einer Hand. Die Mission von dacoso: Ausfallsicherheit<sup>2</sup> = Verfügbarkeit x Security. Im ISO-zertifizierten NOC und SOC überwachen und schützen wir IT-Infrastrukturen rund um die Uhr. Von unserem Hauptsitz in Langen und elf weiteren Standorten in Deutschland, Österreich und der Schweiz aus garantieren wir höchste Sicherheitsstandards, Compliance und Datensouveränität. Made in Germany. Den Unterschied macht unser Team – mit technischer Exzellenz, klarer Verantwortung und echter Kundenorientierung bieten wir Sicherheit, die Vertrauen schafft.

### Ihre Aufgaben

- Sicherstellung der vereinbarten Servicequalität über den gesamten Betriebs-Lifecycle einer komplexen IT-Plattform (Server, Storage, Netzwerk, Virtualisierung, Betriebssysteme, Datenbanken und Applikationen)
- Ableitung betrieblicher Anforderungen und Einbringung dieser in laufende und neue Projekte
- Übernahme neuer Services aus Projekten in den stabilen Regelbetrieb
- Verantwortung für das Incident- und Störungsmanagement sowie enge Koordination mit dem IT Network Control Center und unseren Kunden
- Steuerung und Abstimmung von Change- und Release-Prozessen mit allen relevanten Stakeholdern
- Erstellung und Auswertung von SLA-Reports inkl. Ableitung und Umsetzung von Optimierungsmaßnahmen
- Durchführung von Trendanalysen und Einleitung von entsprechenden Maßnahmen oder Eskalationen
- Pflege, Aktualisierung und Weiterentwicklung der Betriebs- und Prozessdokumentation
- Koordination von Compliance- und Security-Anforderungen für den gesamten Plattformbetrieb
- gelegentliche Reisetätigkeit in der DACH-Region

## Ihr Profil

- Studium im Bereich der Wirtschaftswissenschaften oder der Wirtschaftsinformatik oder eine vergleichbare Ausbildung mit entsprechender Berufserfahrung
- mehrjährige Berufserfahrung als Service Manager im Bereich Network Operations Center oder einer ähnlichen Position und nachweisbare Erfahrung im Umgang mit Kunden
- Erfahrung im Design von Servicearchitekturen (Windows, Linux, Virtualisierung)
- Umgang mit Netzwerktechnologien (VLAN, Routing, Firewall-Regeln, Load Balancer)
- Gute ITIL-Kenntnisse sowie Erfahrung im Betrieb nach etablierten IT-Service-Management-Prozessen
- Praxis im Einsatz moderner Monitoring-Tools (z. B. Prometheus, Zabbix)
- Erfahrung im Risiko- und Sicherheitsmanagement, idealerweise mit Kenntnissen von ISO 27001
- hohe soziale Kompetenz, Kundenorientierung und ausgeprägte Teamfähigkeit
- proaktive, strukturierte und lösungsorientierte Persönlichkeit
- hohe Service-Orientierung und hohes Qualitätsbewusstsein
- hoher Grad an Flexibilität, Belastbarkeit und Durchsetzungsvermögen
- sehr gute Deutschkenntnisse und gute Englischkenntnisse
- Führerschein Klasse B

## Arbeiten bei dacoso

Wir achten auf eine wertschätzende Atmosphäre und unterstützen unsere Mannschaft auf unterschiedlichen Ebenen:

- strukturiertes Einarbeitungsprogramm
- attraktive Gehälter plus Zusatzleistungen
- flexible Arbeitszeiten
- moderne Arbeitsplatzgestaltung
- Entwicklungsmöglichkeiten und Perspektiven
- transparente Unternehmenskommunikation
- flache Organisationsstrukturen mit kurzen Entscheidungswegen
- fit@dacoso-Programm

Die Erfahrung zeigt: Wer zu uns kommt, bleibt gerne.

## Ihr Weg zu uns

Wenn wir Sie neugierig gemacht haben, schicken Sie uns doch einfach Ihre Bewerbung mit Ihrem frühestmöglichem Eintrittstermin. Wir freuen uns auf Sie! Ihre Ansprechpartnerin ist Silvia Erdmann.

[Hier bewerben](#)