

Service Manager (d/w/m)

Über uns

Die Rulemapping Solutions steht für Innovation an der Schnittstelle von Recht, Technologie und KI. Mit unserer einzigartigen Rulemapping-Methode und Rule AI entwickeln wir Lösungen, die die Art und Weise, wie Staat, Wirtschaft und Gesellschaft mit Regeln umgehen, grundlegend verändern. Rulemapping macht den Staat schneller, reduziert bürokratische Komplexität und ermöglicht eine neue Form von Vertrauen in digitale Entscheidungsprozesse. Unterstützt von der Bundesagentur für Sprunginnovation (SPRIND), schaffen wir nicht nur Effizienz, sondern gestalten ein neues Betriebssystem für die Regelgesellschaft – mit Mut zur Verantwortung, technologischer Exzellenz und einem klaren gesellschaftlichen Auftrag. Unsere Vision: eine digital lesbare, offen zugängliche Rechtswelt, in der Gesetze nicht länger Hürden darstellen, sondern als verständliche, faire Entscheidungsgrundlagen dienen – für alle.

Deine Aufgaben

- Integraler Teil des Delivery Teams aus Legal und AI Engineering sowie PMO.
- Full-Service Management für B2B Kunden inkl.
 - Delivery und Fullfillment der Kundenaufträge, -projekte, – anforderungen
 - Eigenständige Umsetzung auf No-Code Rulemapping Automation Plattform
 - Service Desk
- Konfiguration der Kundensysteme (No-Code Plattform).
- Proaktive Erfolgsmessung: Festlegung von KPIs, Analyse von Nutzerfeedback, kontinuierliche Optimierung und Feedback an Product und Business.
- Ownership für Service Prozesse insbesondere SLA Management sowie Incident-, Service- und Change-Management.
- Schnittstelle zum Product & Tech Team und BizDev Team (Sales, KAM).
- Ausarbeitung von Prozessen für die Zusammenarbeit mit den technischen Ansprechpartnern des Auftraggebers.
- Koordination von Service-Prozessen wie SLA-, Change- und Service Request Management und Abstimmung von Anforderungen und möglichen Lösungsoptionen.
- Moderation des Austauschs zwischen internen Teams (Product, Dev, UX, IT-Ops) und den Ansprechpartnern des Auftraggebers.

Dein Profil

- Abgeschlossenes Studium in Informatik, Wirtschaftsinformatik, Ingenieurwesen oder eine vergleichbare Qualifikation.
- Mind. 3 Jahre Erfahrung im Bereich Service Management, idealerweise in einem SaaS-, IT- oder GovTech-Umfeld.
- Fundierte Kenntnisse in IT Service Management (ITSM) und relevanten Prozessen wie Incident, Problem, Change und SLA Management und relevanter Tools.
- Fähigkeit, Kundensysteme effizient zu konfigurieren und anzupassen.
- Technisches Verständnis und Erfahrungen mit der Nutzung von Datenbanken und BI Tools.
- Analytische Denkweise mit starkem Fokus auf KPI-basierte Erfolgsmessung und kontinuierliche Serviceoptimierung.
- Exzellente Kommunikationsfähigkeiten, um als Schnittstelle zwischen Kunden-, Technik- und Business-Teams zu fungieren.
- Sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse (C1 oder höher).
- Erfahrung mit No-Code- oder Low-Code-Plattformen sowie in der Softwareentwicklung ist von Vorteil.

Das bieten wir

- Eine verantwortungsvolle Schlüsselrolle in einem wachsenden GovTech-Unternehmen.
- Flexible Arbeitsmodelle und eine moderne Unternehmenskultur.
- Zentrales Office in Berlin-Mitte.
- Innovative Projekte und Karriereperspektiven.
- Ein dynamisches Team mit viel Gestaltungsspielraum für eigene Ideen.
- Attraktives Gehaltspaket.

Gemeinsam mit dir wollen wir unsere Vision weiter vorantreiben und die Welt der Regeln und Gesetze für ein funktionierendes Miteinander revolutionieren! Bist du bereit, Teil eines innovativen Teams zu werden und die Zukunft mitzugestalten? Dann sende uns deine Bewerbungsunterlagen an jobs@rulemapping.com. Wir freuen uns darauf, dich kennenzulernen und gemeinsam Großes zu erreichen!