

Die FIRST on site management GmbH ist der erfahrenste Premium Anbieter für Managed Service Provider (MSP) und Recruitment Process Outsourcing (RPO). Als Spezialisten beraten und konzeptionieren wir individuell und realisieren mit unserer eigenen Software maßgeschneiderte Lösungen für unsere Kunden.

Für unsere Business-IT suchen wir engagierte Persönlichkeiten, die uns bei der Betreuung unserer komplexen Softwarelösungen unterstützen.

Für unsere Standorte in Hamburg oder München suchen wir zum schnellstmöglichen Zeitpunkt

IT Service-/Application Manager (m/w/d)

IHRE AUFGABEN

Als IT-Service-/Application-Manager (m/w/d) sind Sie in vollem Umfang für die systemtechnische Implementierung neuer Prozesse sowie für die Sicherstellung des laufenden Betriebes verantwortlich. Sie verstehen sich als Dienstleister gleichermaßen für Kunden, Kooperationspartner und internen Mitarbeitern. Im Wesentlichen gehören zu dieser Funktion folgende Aufgaben:

- Als IT-Service-/Application-Manager (m/w/d) betreuen Sie unsere komplexen Software Lösungen
- Beantwortung von Anwenderfragen (interne Mitarbeiter, Kunden und Kooperationspartner)
- Implementierung neuer IT Service Management Prozesse und Optimierung bestehender Prozesse
- Sicherstellung funktionsfähiger IT-Systeme
- Service-Review Meetings mit internen und externen Kunden
- Zur Verbesserung der Serviceorientierung optimieren und berichten Sie die erzielten Kennzahlen
- Klassifizierung / Analyse von Serviceanfragen zur Weiterleitung an externe Dienstleister
- Übernahme des Eskalations-, Beschwerde- und Change-Managements für den Bereich
- Mitarbeit und/oder Steuerung von Projekten
- Bei persönlicher Eignung besteht ggf. die Möglichkeit, zum späteren Zeitpunkt die Leitung und somit die planerische Schnittstelle zwischen Geschäftsführung und Business IT zu übernehmen.

IHR PROFIL

Sie verfügen über mehrjährige Berufspraxis im IT Service Management und besitzen gute ITIL Kenntnisse, insbesondere in den Bereichen Incident-, -Problem-, und Change-Management. Sie sind gemäß ITILv3 Foundation zertifiziert. Nach Möglichkeit haben Sie zudem Erfahrung im Bereich der IT-Infrastruktur. Abgerundet sind Ihre Erfahrungen im Umgang mit ITSM Tools wie z.B.: OTRS oder Jira Service Desk. Zusätzlich verfügen Sie über versierte Deutsch- und Englischkenntnisse.

Sie konnten bereits Erfahrung als Team Lead sammeln und wissen, wie Mitarbeiter geführt, motiviert und weitergebildet werden.

Ihre Persönlichkeit ist durch eine eigenverantwortliche, strukturierte Arbeitsweise und eine hohe Dienstleistungsorientierung geprägt. Sie zeichnen sich durch ein gutes Organisationsvermögen sowie eine hohe Eigenmotivation aus. Zudem verfügen Sie über eine sehr gute Kommunikationsfähigkeit in persönlichen und telefonischen Gesprächen sowie über die Fähigkeit, mit Mitarbeitern aller Hierarchieebenen zu kommunizieren.

FIRST verbindet mit Freude Menschen - wir freuen uns auf Ihre ausführlichen Bewerbungsunterlagen!

FIRST on site management GmbH

Äbtissin-Gunderada-Straße 4 | 86609 Donauwörth

www.first-osm.de

Ihre Ansprechpartnerin:

Eva Dumberger

eva.dumberger@first-osm.de