

Service und Support Manager (m/w/d)

(03/06/01)

Ort: Köln (Nordrhein-Westfalen) Kategorie: Sonstiges

Anstellung bei der Hays Professional Solutions GmbH

Startdatum: sofort

Referenznummer: 822656/1

Ihre Aufgaben

- Aufnahme und Dokumentation des aktuellen Zustands unserer Services
- Enge Zusammenarbeit mit Produktteams, um Services und Dienstleistungen ganzheitlich zu verstehen und Schwachstellen zu erkennen
- Regelmäßiges Einholen von Feedback aus der Incidentbearbeitung, um Kundenzufriedenheit, Systemstabilität und Nutzbarkeit zu verbessern
- Erstellung von Berichten und Monitoring-Tools, um regelmäßiges Feedback zu Supportprozessen zu erhalten
- Mitarbeit in IT-Projekten und Sicherstellung der Supportfähigkeit nach Implementierungen
- Betreuung und Weiterentwicklung der Tools für Supportprozesse

Ihr Profil

- Ein abgeschlossenes Studium der (Wirtschafts-) Informatik oder Betriebswirtschaft, eine abgeschlossene Berufsausbildung als Fachinformatiker oder eine vergleichbare Qualifikation
- Erfahrung im IT-Bereich, idealerweise im Betrieb oder Support
- Sehr gute Kenntnisse in ITIL oder ähnlichen Methoden sowie praktische Anwendungserfahrung
- Erfahrung in der Gestaltung und Visualisierung von Prozessen
- Starke analytische und konzeptionelle Fähigkeiten
- Hohe Kunden- und Serviceorientierung sowie Teamfähigkeit
- Fähigkeit, als Vermittler zwischen IT, Fachbereichen und Märkten zu agieren
- Erste Erfahrungen mit agilen Arbeitsmethoden

Das bieten wir Ihnen

- Abwechslungsreiche Tätigkeit in einem renommierten Unternehmen
- Angenehmes Arbeitsklima
- Anspruchsvolle und abwechslungsreiche Aufgaben in einer zukunftssträchtigen und innovativen Branche
- Aussicht auf Projektverlängerung
- Betreuung im laufenden Projekt durch unser Team
- Homeoffice-Möglichkeit



Mein Arbeitgeber

Interessiert? Dann senden Sie Ihre [Bewerbungsunterlagen](#) an:

Azra Tufekcic
Education Partners Management
Glücksteinallee 67
68163 Mannheim
T: +49 621 1788 2536
E: azra.tufekcic@hays.de

