



<https://iconsa.de/job/it-service-support-manager-m-w-d/>



ICONSA ist ein Ingenieurdienstleister und Personalvermittler mit Ausrichtung auf die Bereiche Forschung, Entwicklung und Konstruktion. Unser Anspruch ist immer, die Interessen unserer Kunden und Mitarbeiter in Einklang zu bringen und eine optimale Lösung herbeizuführen. Wir stehen für Fairness, Verlässlichkeit und gute Konditionen auch bei Arbeitnehmerüberlassung.

Für einen Einsatz in Arbeitnehmerüberlassung bei der Landesbehörde IT Baden-Württemberg (BITBW), **Standort Stuttgart, Baden-Württemberg** (siehe Box rechts o. unten), suchen wir einen

IT Service Support Manager m/w/d

Aufgaben:

- Unterstützung des IT-SSM Teams im Stab IT Servicemanagement im Bereich des IT Servicemanagement mit Schwerpunktaufgaben im Change- und Incident Management
- Lieferung von Managementinformationen über die Servicequalität
- Unterstützung des Changemanagements: Hier ist sicherzustellen, dass Änderungen in einer kontrollierten Weise registriert, bewertet, autorisiert, priorisiert, geplant, geprüft, gesteuert, dokumentiert und nachgeprüft werden unter zugehöriger Kommunikation
- Bewertung, Planung, Prüfung, Steuerung und Dokumentation von Änderungen in einer kontrollierten Weise. In Vertretung Steuerung Change Advisory Board
- Unterstützung des Incident Management gemäß ITIL. Erkennen und erfassen von ungeplanten Störungen, Ursachen Identifizierung und den normalen Betrieb so schnell wie möglich wiederherstellen. Meldung und Nachverfolgung von schwerwiegenden Störungen (Major Incidents), moderieren z.B. von Task Force
- Erstellung von Kundeninformationen, um diese über ungeplante Störungen in Kenntnis zu setzen
- Mitarbeit im Service Management System (USM) der BITBW

Qualifikation:

- Erfolgreich absolviertes Hochschulstudium der Informatik o. ä., bzw. eine vergleichbare Berufsausbildung mit mehrjähriger (≥ 10 Jahre) Berufserfahrung
- Kenntnisse und mindestens zwei Jahre Berufserfahrung im Bereich ITIL Practice Schwerpunkt Change Enablement und / oder Incident Management
- Möglichst Erfahrung in USU-Valuation oder vergleichbares Service Management System
- Eine hohe Affinität zur IT und grundlegende IT-Kenntnisse sowie Bereitschaft sich tiefer in die Themen einzuarbeiten werden vorausgesetzt
- Von Vorteil ist eine Zertifizierung nach ITIL v3 oder ITIL 4

Referenznummer (bitte angeben)
3372

Veröffentlichung
27. März 2024

Bewerbung bis
16.04.2024

Start Anstellung
ca. 15.06.2024

Arbeitszeit
Vollzeit, 39,50 Std. pro Woche

Projektdauer
ca. 15.06.2024 – 14.12.2025

Mögliches, jährliches Grundgehalt
€ ca. 70-75 T€

Gehaltsperspektive
Je nach Erfahrung ist auch ein höheres Gehalt möglich

Arbeitsort
Krailenshaldenstraße oder
Wernerstraße, 70469, Stuttgart,
Baden-Württemberg, Deutschland

Bewerbung / Ansprechpartner
Wir freuen wir uns auf Ihre
Bewerbung.

Bitte die Referenznummer
vermerken und möglichst per Email
an karriere@iconsa.de senden.

Gerne können Sie sich auch direkt
über unsere Homepage oder
schriftlich bewerben.

Rufen Sie für weitere Infos an, Herr
Salmen gibt Ihnen Informationen zu
der Aufgabe.

Ansprechpartner:

- Von Vorteil sind Kenntnisse bei der Arbeit mit Ticketsystemen und einem Service Desk
- Fähigkeiten zum selbständigen Arbeiten, eine strukturierte und gewissenhafte Vorgehensweise, das eigenverantwortliche Nachverfolgen offener Punkte sowie ein geschultes Kommunikationsvermögen und eine hohe Konzentrationsfähigkeit
- Service- und Kundenorientierung sowie analytisches Denkvermögen und eine lösungsorientierte, äußerst sorgfältige Arbeitsweise
- Analytische Denkweise um Gesamtprozesse logisch nachvollziehen zu können
- Teamfähigkeit, Belastbarkeit und eine serviceorientierte Arbeitsauffassung werden vorausgesetzt
- Sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift (C2)
- Sehr gute MS-Office, insbesondere MS-Excel Kenntnisse

Hubert Salmen
Tel: 08105 7777633
Mobil: 0160 8221876

Jetzt Bewerben

Unser Angebot:

- Attraktive Vergütung
- 30 Tage Urlaub