



ITSM Consultant (m/w/d) / Process Owner (m/w/d) für Incident Management

DG-OPS-0029

DATAGROUP in Bremen

DATAGROUP ist einer der führenden deutschen IT-Dienstleister – dank unseres engagierten Teams. Mit Begeisterung für Technologien und Innovationen bieten wir unseren Kunden verlässliche IT-Services. Gemeinsam mit Ihnen wollen wir weiter wachsen und Innovationen vorantreiben. Wir bieten Ihnen ein spannendes und herausforderndes Aufgabengebiet in einem innovativen Unternehmen. Mit einer offenen Unternehmenskultur, individuellen Weiterbildungsmöglichkeiten und einer Vielzahl an Entwicklungsmöglichkeiten bieten wir Ihnen den Arbeitsplatz, der zu Ihnen und Ihrem Leben passt.

AUFGABEN

Unsere Kunden kümmern sich um ihr Business. Wir kümmern uns um die IT unserer Kunden. Als mittelständischer IT-Full-Outsourcing Provider bieten wir seit 30 Jahren unseren zum Teil weltweit tätigen Kunden einen kompletten Service zu allen Themen in der IT. Wir sorgen dafür, dass die IT unserer Kunden funktioniert. Ist das nicht so, kann das die Abläufe jedes Unternehmens nicht nur enorm beeinträchtigen, es kann Unternehmen sogar ganz zum Stillstand bringen. Damit das nicht passiert, suchen wir SIE! Als Incident Manager verantworten Sie bei uns Konzept und Prozess für die reibungslose Behebung von Störfällen unserer IT-Systeme. Sie sind mit allen Sicherheitsstandards und Richtlinien bestens vertraut und wir vertrauen dabei auf Sie!

- Verantwortlich für die effektive Durchführung des Prozesses Incident Management (von der Erfassung über Kategorisierung, Behebung, Eskalation, Abschluss, Auswertung)
- Einberufung und Führung von Major-Incidents-Team
- Eskalationspartner für die teaminternen Incident Koordinatoren und Steuerung von Eskalationen
- Organisatorische Entscheidungsbefugnis im Rahmen der Incident Bearbeitung. Dies beinhaltet den unmittelbaren Zugriff auf die Incident Koordinatoren zum Zweck der schnellen Lösungsfindung und



bereichsübergreifender Analysen

- Versorgung des Service Desk mit Information bzgl. Status Major-Incident (für Kunden-/Service Manager-Kommunikation)
- Erstellung von Reportings hinsichtlich unerwarteter Abweichungen (Laufzeiten, Häufungen je Kunde, Häufung je Service, Qualität, Kommunikation)
- Entscheidungsinstanz für Eskalationen
- Überwachung der Kommunikation zu Usern beim Kunden und internen Einheiten im Falle einer Eskalation oder Massenstörung
- Übergabe von identifizierten Problems an das Problem Management
- Identifizierung und Initiierung von Anpassungsbedarfen im Incident Prozess

SKILLS

- Sie haben bereits mehrjährige Erfahrung im IT-Betrieb gesammelt.
- Sie verfügen über praktische ITIL-Kenntnisse und umfangreiche Kenntnisse in IT-Infrastruktur oder Business-Applikationen.
- Sie bringen Methodenkompetenz (ITIL, ISO 20000, Vorgehensweisen, Werkzeuge) sowie konzeptionelle Fähigkeiten mit.
- Sie bringen Qualifikationen oder Zertifizierungen im Bereich Projektmanagement mit.
- Sie sind qualitäts- und lösungsorientiert, durchsetzungsfähig und haben Sinn für Dringlichkeiten und Prioritäten.
- Sie sind es gewöhnt, mehrere Bälle zu gleich in der Luft zu halten.
- Sie treffen schnell Entscheidungen und verfügen über eine ausgeprägte Kommunikations- und Koordinationsfähigkeit.
- Sie sind kunden- und serviceorientiert.
- Sie haben eine ausgeprägte Neigung und Fähigkeit zur Erweiterung des IT-fachlichen Know-hows.
- Sie beherrschen Deutsch und Englisch gut in Wort und Schrift.

WAS WIR BIETEN

- Förderung der Work-Life-Balance durch flexible Arbeitszeiten und flexiblen Jahresurlaub
- Interne und externe Schulungen sowie diverse Möglichkeiten sich persönlich weiter zu entwickeln (individuelle Karriereplanung)
- Viel Freiraum für eigenständiges Arbeiten
- Eine vom Unternehmen subventionierte Altersvorsorge
- Ein attraktives Dienstwagenmodell (abhängig vom Jobgrad)
- Viele Vergünstigungen, z.B. im Fitnesscenter, bei Kunst- und Kulturevents, Corporate Benefits
- Jobrad
- Mehrere Firmenevents im Jahr, die für eine kollegiale und teamorientierte Atmosphäre sorgen
- Förderung der gemeinschaftlichen Teilnahme an Sportevents



DATAGROUP

KONTAKT:

Sonja Krießmann

Recruiting Managerin

T +49 89 996872-211

bewerbung-bs@datagroup.de