



ITSM-Koordinator (m/w/d)

DGD-FIS-0013

DATAGROUP in Düsseldorf

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

- Sie verantworten die ITSM Kernaufgaben: Ticketmanagement, Eskalationsmanagement, KPI- und SLA-Management, Performance Reporting, Stakeholder-Management.
- Sie entwickeln und überwachen KPIs zur Messung von Qualität, Effektivität und Produktivität, in Abstimmung mit ITSM Tool-Verantwortlichen und dem Standort-übergreifendem ITSM-Team.
- Sie benennen und involvieren benötigte Ressourcen im Incident-Fall.
- Sie führen Review-Gespräche mit Kunden zur Identifikation von Verbesserungspotenzialen.
- Sie stellen den rechtzeitigen Informationsfluss an das Management, den Kunden bei kritischen Incidents oder drohenden OLA/SLA-Verletzungen sicher.
- Sie sind verantwortlich für das Monitoring aller Incidents und Service Requests.
- Zur proaktiven Vermeidung von Störungen identifizieren und leiten Sie Problemkandidaten an das Problemmanagement oder an externe Partner weiter.

SKILLS

- Sie haben eine IT-Ausbildung (z.B. Fachinformatiker) oder ein Studium in diesem Bereich absolviert.
- Sie haben mehrjährige Berufserfahrung im ITSM Umfeld und als Process Manager.
- Sie haben nachweislich sehr gute ITIL Kenntnisse mit entsprechenden Zertifizierungen.
- Sie verfügen über sehr gute Einblicke in die IT-Infrastruktur zur Beurteilung von IT Incidents.
- Sie haben fundierte Kenntnisse im Reporting und grundlegende Datenbankenkenntnisse.
- Gute analytische Fähigkeiten für Fehlereingrenzung und -behebung bringen Sie ebenfalls mit.
- Sie haben ein ausgeprägtes Organisationstalent und sind teamfähig, arbeiten aber gleichzeitig



DATAGROUP

selbstständig.

- Sie zeichnen sich durch eine hohe Kundenorientierung und ein ausgesprägtes Servicedenken aus.
- Sie beherrschen Deutsch in Wort und Schrift und bringen idealerweise auch gute Englischkenntnisse mit.
- Einsatzbereitschaft und Flexibilität

WAS WIR BIETEN

- Ein dynamisches Arbeitsumfeld in einem mittelständischen Unternehmen mit flachen Hierarchien und kurzen Entscheidungswegen und Kollegen, die sich persönlich kennen
- Individuelle Weiterbildungs- und Entwicklungsmöglichkeiten und abwechslungsreiche Aufgaben und Projekte
- Möglichkeit des mobilen Arbeitens zur Vereinbarkeit von Berufs- und Privatleben
- Attraktiver und moderner Standort in Düsseldorf-Golzheim mit IT-Komponenten der führenden Anbieter
- Unbefristetes Arbeitsverhältnis, attraktive Vergütung, umfangreiche Sozialleistungen, Betriebliche Altersvorsorge

KONTAKT:
Eveline Kammler

bewerbung-duesseldorf@ikb-data.de