



DATAGROUP

IT Change und Problem Koordinator (m/w/d)

DGK-KLNX-0308

DATAGROUP in Köln oder remote (mobiles Arbeiten)

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

Von Köln-Mülheim aus betreibt und erweitert unser IT-Operations Team von zur Zeit 60 System Engineering Kollegen unterschiedlicher Schwerpunktthemen die IT-Infrastruktur zahlreicher namhafter Kunden aus dem Mittelstandsbereich. Dabei können Sie in unserem Büro in Köln tätig werden oder remote von zu Hause aus. Ein Umzug nach Köln ist nicht notwendig.

Ihre Aufgabe:

- Sie übernehmen die ITSM-Rollen Change, Problem und Demand Koordinator (m/w/d) in verschiedenen Kundensituationen. Dabei analysieren Sie die Kundenanforderungen (Demands / Changes) und sorgen für das Servicedesign einer Lösungsarchitektur auf Basis unserer IT Operations Standardleistungen, ggf. in Kombination mit individuell zu entwickelnden Lösungen.
- Sie identifizieren, dokumentieren und lösen geschäftskritische, wiederkehrende Probleme und kümmern sich um ein proaktives Problem Management zur Vermeidung von Problemen (Trend Analyse).
- Die für den Kunden erbrachten Services entwickeln Sie auf Basis Ihrer fundierten Kunden-, Markt- und Technologieübersicht weiter. Sie führen überzeugende Kunden- und Abstimmungsmeetings durch, optimieren bestehende Service Infrastrukturen, Prozesse und Betriebsabläufe und erstellen Berichte und Auswertungen.
- Von der Change-Aannahme bis zur erfolgreichen Umsetzung arbeiten Sie eng mit den Service Managern



und dem Bereich IT Operations und ggf. externen Dienstleistern des Kunden zusammen.

SKILLS

- Abgeschlossene Ausbildung zum Fachinformatiker (m/w/d) Systemintegration, IT-Systemelektroniker (m/w/d) oder eine entsprechende Ausbildung oder Studium im Bereich Informatik / IT
- Sehr gute ISO 20000- und ITIL-Kenntnisse (ein ITIL Foundation Zertifikat wäre wünschenswert) sowie Kenntnisse der Prozessabläufe im Problem und Change Management sowie über Reportings und Service Level Agreements
- Selbstständige und strukturierte Arbeitsweise, kommunikative, konzeptionelle und analytische Fähigkeiten, Dienstleistungsorientierung, Sorgfalt in der Dokumentation sowie sehr gute Deutschkenntnisse und sichere Englischkenntnisse in Wort und Schrift

WAS WIR BIETEN

- Individuelle Weiterentwicklungs- und Weiterbildungsmöglichkeiten zur Potenzialentfaltung, zielgerichtetes Training on the Job
- Interessante und abwechslungsreiche Aufgaben in der Zukunftsbranche IT
- Eine ansprechende Regelung zum Mobilien Arbeiten zur Vereinbarkeit von Berufs- und Privatleben
- Neuestes IT-Equipment, unbefristetes Arbeitsverhältnis, umfangreiche Sozialleistungen, Betriebliche Altersvorsorge, regelmäßige Teamevents
- Eine offene Unternehmenskultur und vertrauensvolle Arbeitsatmosphäre, in der sich die Mitarbeiter persönlich kennen, flache Hierarchien und kurze Entscheidungswege

KONTAKT:

Angela Pape
Referentin Rekrutierung
T +49 221 96486-0
bewerbung-koeln@datagroup.de