

Das Leistungsspektrum der IT-Consult Halle GmbH (ITC) reicht von der Prozess- und IT-Beratung über die Entwicklung und Implementierung innovativer IT-Lösungen bis hin zum Erbringen kompletter Geschäftsprozesse und IT-Infrastrukturen im Outsourcing.

Kern-Handlungsfelder sind dabei SAP-basierte Geschäftsprozesse, branchenbezogene Lösungen für den Energiesektor und den öffentlichen Bereich mit all seinen Facetten sowie branchenunabhängige IT-bezogene Themen wie zum Beispiel die Erneuerung der IT-Infrastruktur, webbasierte Lösungen oder die Beratung hinsichtlich der Informationssicherheit und des Datenschutzes.

Zur Unterstützung unseres Teams Services ist ab sofort folgende Stelle zu besetzen:

Gruppenleiter Helpdesk (m/w/d).

Neben einem interessanten Aufgabengebiet und einer eigenverantwortlichen Tätigkeit in unserem Team bieten wir ein attraktives Vergütungssystem, die Möglichkeit der flexiblen Arbeitszeitgestaltung und ein teamorientiertes Arbeitsumfeld.

Zu Ihren Aufgaben gehören:

- Mitwirkung bei der Entwicklung und Steuerung der Umsetzung der Service-Level-Agreements (SLAs) der ITC mit ihren Kundinnen und Kunden,
- Mitwirkung bei der Verhandlung von SLAs,
- Unterstützung des Lifecycle-Managements der ITC,
- Durchführung des Multiprojektmanagements zur Integration neuer Services in den Help Desk,
- Aufbau und Steuerung des Service-Portals und der zu Grunde liegenden Informationsquellen nach internationalen Standards,
- Benchmarking von Lösungsansätzen im Bereich Help Desk,
- Identifikation von Maßnahmen zur Optimierung der Kosten und Automatisierung von Prozessen,
- Vermittlung und kontinuierlicher Ausbau der Methodenkompetenz im Bereich Help Desk und First Level Support,
- Realisierung von Skaleneffekten bei der Bereitstellung der Services insbesondere der Unterstützung der Anwender bei der Nutzung,
- aktiver Austausch mit externen Know-how-Quellen (Konferenzen, Universitäten usw.),
- disziplinarische und fachliche Führung der Organisationseinheit Help Desk.

Unsere Anforderungen an Sie:

- abgeschlossenes Fach-/Hochschulstudium (Bachelor/Master/Diplom) in der Fachrichtung Wirtschaftsinformatik, Informatik, Informationstechnologie oder eine vergleichbare Qualifikation,
- angemessene Berufserfahrung im o.g. Aufgabengebiet und bei der Personalführung,
- Erfahrung im Bereich Help Desk und First-Level-Support,
- Erfahrung in der Steuerung von Teams im telefonischen Support,
- ITIL®-Kenntnisse,
- sicherer Umgang mit IT-ServiceManagementprodukten wünschenswert.

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Dann bewerben Sie sich **bis zum 24.05.2021**

unter www.karriere.swh.de.