

Leiter IT Service Desk (m/w/d)

Sie drehen die richtigen Schrauben, damit unser Business läuft.

Was Sie erwartet

_ **Art der Stelle:** Unbefristet, Vollzeit

_ **Startzeitpunkt:** ab sofort

_ **Standort:** Bonn

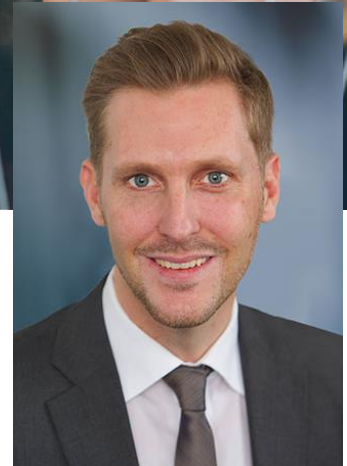


_ Arbeitgeberfinanzierte betriebliche Altersvorsorge



_ Work-Life-Balance

Weitere Benefits finden Sie auf unserer Webseite <http://www.itenos.de/karriere>.



Rüdiger von Ledebur
Leiter HR

T: +49 228 7293-4630

E: ruediger.von.ledebur@itenos.de

Womit Sie uns unterstützen

- _ Gestalten Sie die digitale Transformation der ITENOS aktiv mit und sorgen Sie dafür, dass durch IT Automation und IT Transformation neue Kundenerlebnisse entstehen. Dabei stehen ein reibungsloser Betriebsablauf und eine hohe Kundenzufriedenheit stets im Fokus unseres Handelns.
- _ Führen Sie disziplinarisch und fachlich ein Team von rund 20 Mitarbeitern und entwickeln Sie diese fachgerecht und individuell weiter.
- _ Sie verantworten die Bereitstellung eines leistungsfähigen Service-Desks als Single-Point-of-Contact für die Kunden der ITENOS mit einer Erreichbarkeit an 24h und 365 Tagen im Jahr zur schnellstmöglichen Behebung von Incidents.
- _ Das unternehmensweite Incident-Management, das Requestfulfilment und das Event-Management nach ITIL sowie die Einhaltung der dazugehörigen Prozesskennzahlen stellen Sie in Ihrem Team sicher.
- _ Die mit den Kunden vereinbarten SLA's/OLA's sowie die Mitwirkung und Beratung bei deren Erstellung verantworten Sie gleichermaßen.

Was Sie mitbringen

- _ Sie verfügen über einen Studienabschluss der (Wirtschafts-) Informatik oder eine analoge in der Praxis erworbene Qualifikation und haben bereits Berufserfahrung in vergleichbarer Führungsfunktion (mind. 3 Jahre), vorzugsweise innerhalb der ICT Branche, gesammelt.
- _ Sehr gute technische Kenntnisse in modernen IT-Infrastrukturen sind für Sie selbstredend. Zudem weisen Sie bereits Erfahrungen bei der Implementierung von Lösungen im Rahmen von Projekten (Projektleitung) vor.
- _ ITIL ist für Sie kein Mysterium. Idealerweise können Sie uns mit einer Zertifizierung (z. B. ITIL-Foundation) von sich überzeugen.
- _ Sie bringen eine hohe Expertise im Bereich der Personalführung und Weiterbildung von Mitarbeitern (Schulung/Fortbildung/Coaching) mit.
- _ Selbstverständlich sind für Sie sehr hohe Service- und Kundenorientierung sowie sichere Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift.