

Die GUSO GbR ist ein spezialisierter IT Dienstleister für öffentliche Unfallversicherungsträger. Sie entwickelt für Ihre Mitgliedsunternehmen deren Fachanwendung GUSO² und steuert deren Versorgung mit zentralen und dezentralen IT Services durch einen IT Betriebs-Dienstleister.

Zur Verstärkung unseres IT Service Teams suchen wir Sie als

IT Service Manager (m/w/d)

Als IT Service Manager sind Sie für den reibungslosen Ablauf und die Weiterentwicklung unserer Service Prozesse verantwortlich. Sie steuern insbesondere den Request-Fulfillment-Prozess und den Release-Prozess in Zusammenarbeit mit unserem IT Betriebs-Dienstleister. Sie übernehmen Verantwortung für dedizierte Prozesse und Aufgaben in einem Serviceteam mit gegenseitiger Vertretung. Dazu gehört auch der operative Support für die von uns betreuten Unfallversicherungsträger. Sie stehen diesen als Ansprechpartner und Eskalationsinstanz bei technischen / fachlichen Fragestellungen und Störungen im Betrieb unseres IT Betriebs-Dienstleisters zur Verfügung.

Ihre Aufgaben:

- Verantwortlich für einen oder mehrere IT Service Prozesse mit Schwerpunkt im Release-, und Request Fulfillment-Prozess
- Weiterentwicklung und Optimierung der Prozesse
- Steuerung unseres IT Betriebs-Dienstleisters im Prozessverlauf
- Clearing von Meldungen und Eskalationen aus den Unfallkassen
- Sichtung eingehender Meldungen im Service-Management-Tool (HP Service Manager)
- Analyse, Bearbeitung und gegebenenfalls Weitergabe der Meldungen an den 3rd Level Support von Software-Herstellern
- Serviceverantwortung für zugeordnete Applikationen (z.B. GUSO², WinFibu, DRG)
- Terminkoordination von fachlichen und technischen Anforderungen aus den Unfallkassen
- Überwachung und Steuerung regelmäßiger Anpassungen im Betrieb (Software, Daten)
- Support bei unfallkassenspezifischen Aufgabenstellungen (ad-hoc-Auswertungen, Formatvorlagen, etc.)

Ihr Profil:

- Ausbildung oder Studium im IT Umfeld (z.B. Fachinformatiker, Wirtschaftsinformatiker, Systemtechniker etc.) mit fundierten IT-Kenntnissen
- Überblick über den Prozess der IT Service Erbringung
- Praxiserprobte ITIL-Kenntnisse, insbesondere im Release-Management und Request-Fulfillment-Management
- Sie haben Erfahrung mit Service-Management Tools wie dem HP Service Manager
- Sie besitzen ausgeprägte analytische Fähigkeiten, sowie eine starke Service- und Kundenorientierung.
- Ihr Handeln ist geprägt von Eigeninitiative, hoher Einsatzbereitschaft und einer lösungsorientierten Arbeitsweise
- Sie können komplexe Planungen erstellen und überwachen.
- Sie bringen ausgeprägte Kommunikations- und Organisationsfähigkeit mit
- Sie haben Erfahrung im Application-Management (Standard- und Spezialsoftware)
- Idealerweise haben Sie praktische Erfahrungen und Kenntnisse im Request-Fulfillment-Prozess und in der Steuerung von IT-Dienstleistern.
- ITIL Zertifizierungen runden Ihr Bild ab

Bei uns treffen Sie auf ein hochmotiviertes Team mit einem sehr guten Arbeitsklima. Wir legen Wert auf flache Hierarchien und einen kooperativen Führungsstil. Wir bieten Ihnen ein abwechslungsreiches Aufgabengebiet, eigenverantwortliches Arbeiten und eine leistungsbezogene Vergütung mit Altersversorgung an einem sehr attraktiven Standort im Norden von Düsseldorf.

Wir freuen uns auf Ihre Bewerbungsunterlagen einschließlich Gehaltsvorstellung und frühestmöglichem Eintrittstermin unter: jobs@guso.de



GUSO GbR
Rolf Abs
Kokkolastraße 1
40882 Ratingen
Tel.: 02102 55676 0

jobs@guso.de
www.guso.de