

Teamleiter Service Desk (m/w/d)

Das sind wir

Wir, die WIVERTIS GmbH, sind als 100-prozentige Tochtergesellschaft der Landeshauptstadt Wiesbaden deren zentraler IT- und Digitalisierungsdienstleister.

Ein spannendes Unternehmen, wenn es um die Modernisierung und Digitalisierung in der öffentlichen Verwaltung und um die Verbesserung der Bürgerservices in Wiesbaden geht. Unsere IT-Serviceangebote reichen von unseren Rechenzentrums- und Clouddienstleistungen über das Betreiben der städtischen Netzwerke, der Telefonie & Collaborationssysteme bis hin zur Betreuung vielfältiger Applikationen und den Endgeräten, nicht zu vergessen IT-Security Services.

Wir suchen

Eine*n Macher*in der/die weiß, wie ein professioneller IT-Servicedesk strukturiert sein und laufen muss.

Du hast bereits fundierte Erfahrung im Aufbau und der Leitung eines professionellen, KPI basierten IT-Servicedesk für den Kundenorientierung, Zuverlässigkeit und Störungsmanagement keine Fremdworte sind.

Damit unterstützt du uns

- Im Aufbau bzw. Restrukturierung des IT-Servicedesks
- Du etablierst und implementierst das Qualitätsmanagement und Reporting, führst Reviews durch, um die Effizienz und Effektivität zu steigern
- Du planst die Mitarbeiterressourcen und stellst damit zu jedem Zeitpunkt sicher, dass die vertraglich vereinbarten Leistungen erbracht werden
- Innerhalb deines Teams übernimmst du die Verantwortung für wichtige Themen wie Weiterqualifizierung und Coaching
- Du sorgst dafür, dass alle eingehenden Anfragen und Störungstickets im Rahmen festgelegter Ziele effektiv bearbeitet werden und hast das Eskalationsmanagement vollumfänglich im Griff
- Du analysierst, bewertest und visualisierst im Sinne des KVP bestehende Prozesse, leitest Verbesserungspotentiale ab und setzt diese zielstrebig um

Das bringst du mit

- Du hast ein erfolgreich abgeschlossenes Studium im Bereich IT, eine erfolgreich abgeschlossene Ausbildung zum Fachinformatiker*in für Systemintegration oder vergleichbare Qualifikationen
- Du hast bereits mehrere Jahre Führungserfahrung in vergleichbarer Position und im Aufbau eines Servicedesks sammeln können
- Praktische Erfahrung inklusive aktueller Kenntnisse im Bereich Hard- / Software und vor allem Microsoft- Technologien
- Fundierte Kenntnisse der relevanten ITIL- Themen aus dem Service Operation, ITIL- Zertifizierungen sind von Vorteil
- Deine ausgeprägte Dienstleistungsmentalität sowie deine guten Kommunikationsfähigkeiten in deutscher und englischer Sprache zeichnen dich aus
- Lösungsorientierung, Selbstständigkeit, Engagement, Hands on Mentalität, Teamgeist und analytisches Denken runden Dein Profil ab

Damit überzeugen wir

- Flache Hierarchien, Teamspirit und ausgeprägte Kollegialität
- Exzellente Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten
- Flexible Arbeitszeiten mit Option auf Homeoffice
- Laptop und Diensthandy
- Jobticket und Businessbike
- Kostenfreie Parkplätze
- Zusätzliche Altersvorsorge (Zusatzversorgungskasse Stadt Wiesbaden)

Du findest dich in der Beschreibung wieder, dann freuen wir uns auf deine Bewerbung unter: bewerbung@wivertis.de