

Kennziffer 36349

Für unseren Auftraggeber, einen führenden IT-Dienstleister für den öffentlichen Sektor, suchen wir zum nächstmöglichen Zeitpunkt eine engagierte Führungspersönlichkeit für den Bereich IT-Service-Management. In dieser Schlüsselposition übernehmen Sie die Verantwortung für die Leitung des Service Desk, treiben die Weiterentwicklung serviceorientierter Prozesse voran und gestalten gemeinsam mit Ihrem Team eine moderne und leistungsfähige IT-Serviceorganisation –als

Leiter Support Operations (m/w/d)

Arbeitsort: Oldenburg (Oldb)

Deine Aufgaben

- Fachliche und disziplinarische Leitung des Service-Managements sowie strategische Weiterentwicklung der Organisation und des Verantwortungsbereichs
- Verantwortung für die Steuerung, Optimierung und Weiterentwicklung des Service Desk einschließlich Service- und Ticketcontrolling zur Sicherstellung einer service- und qualitätsorientierten Leistungserbringung
- Gestaltung und Begleitung organisatorischer Veränderungsprozesse sowie Weiterentwicklung der Serviceorganisation hin zu einer effizienten und skalierbaren Steuerungseinheit
- Entwicklung, Einführung und Optimierung standardisierter Serviceprozesse, Rollen und Verantwortlichkeiten zur nachhaltigen Steigerung von Effizienz und Servicequalität
- Verantwortung für die Definition, Einhaltung und kontinuierliche Verbesserung von Service-Leveln auf Basis von Kennzahlen, Analysen und daraus abgeleiteten Optimierungsmaßnahmen
- Führung, Förderung und Weiterentwicklung der Mitarbeitenden sowie Etablierung einer eigenverantwortlichen, leistungsorientierten und kundenfokussierten Teamkultur
- Enge Zusammenarbeit mit internen und externen Stakeholdern zur Sicherstellung einer reibungslosen, kundenorientierten Serviceerbringung

Dein Profil

- Abgeschlossenes Studium der (Wirtschafts-)Informatik oder eine vergleichbare Qualifikation
- Mehrjährige Führungserfahrung im IT-Service- oder IT-Support-Umfeld sowie nachweisliche Erfahrung in der Steuerung, Entwicklung und Motivation von Teams
- Fundierte Kenntnisse im IT-Service-Management sowie ein sicheres Verständnis serviceorientierter Prozesse und Best Practices, idealerweise nach ITIL
- Erfahrung in der Analyse und Steuerung von Servicekennzahlen sowie in der Ableitung und Umsetzung von Maßnahmen zur kontinuierlichen Verbesserung von Servicequalität und Organisationsstrukturen
- Ausgeprägte Führungs-, Kommunikations- und Veränderungskompetenz sowie die Fähigkeit, Mitarbeitende wertschätzend zu fördern und Veränderungsprozesse erfolgreich zu gestalten
- Hohes Qualitäts- und Serviceverständnis mit einer konsequenten Kunden-, Lösungs- und Ergebnisorientierung
- Sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift

Deine Benefits

- Zielgerichtetes Onboarding mit enger Probezeitbegleitung
- Bis zu 80 % mobiles Arbeiten & flexible Arbeitszeiten
- Vielfältige Arbeitsumgebung
- Betriebliches Gesundheitsmanagement und Sportangebote
- Möglichkeit zur fachlichen Weiterentwicklung
- Umfangreiches Angebot an verschiedenen Sozialleistungen
- Option auf Dienstwagen

Kennziffer 36349

Wenn Sie sich in diesem Profil wiederfinden, sind Sie der ideale Kandidat (m/w/d) für uns und wir würden Sie gerne näher kennen lernen.

Wir freuen uns auf Ihre aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen –idealerweise über das Kontaktformular auf unserer Homepage, wo Sie auch weitere interessante Stellenangebote finden.

Unser Berater Herr Oortgiese steht Ihnen für Vorabinformationen unter der Telefonnummer 0441.350670-27 gerne zur Verfügung.

Stellenwert GmbH & Co. KG

Personalberatung

Robert-Jan Oortgiese

Cloppenburger Straße 9

26135 Oldenburg

robert-jan.oortgiese@stellenwert.de

Telefon: 0441.350670-27

www.stellenwert.de

Hier finden Sie unsere aktuelle [Datenschutzrichtlinie](#).