

Stellenausschreibung

MitarbeiterIn (m/w/d) für Anwendungsbetreuung/IT-Service-Management

Unser Klient ist Teil eines Konzerns und als IT-Dienstleister mit Schwerpunkt auf der SAP-Anwendungsberatung tätig. Mit individuellen Branchenlösungen für den Einzel- und Großhandel werden seit über 20 Jahren mit ca. 100 MitarbeiterInnen über 300 Standorte in Deutschland betreut. Als mittelstandsorientierter Branchenspezialist für integrierte Unternehmenslösungen liegt der Beratungsfokus auf der Optimierung von Wertschöpfungsprozessen. Für die Erweiterung des Teams suchen wir eine/n SAP-ProzessberaterIn Finanz-/Rechnungswesen (m/w/d) für die Standorte Kassel oder Karlsruhe.

Ihre Aufgabe:

Als MitarbeiterIn (m/w/d) für Anwendungsbetreuung/IT-Service-Management sind Sie für die Annahme, Klassifizierung und Überwachung von Serviceanfragen und Incidents verantwortlich. Sie stellen die Einhaltung von Reaktions- und Lösungszeiten gemäß der SLA's sicher. Ferner leiten Sie Maßnahmen ein, um die Einhaltung der SLA's zu gewährleisten. Die Koordination und das Nachhalten von Tickets, sowie die Kommunikation mit Anwendern, Key Usern, Supportteams und Servicepartnern gehört ebenfalls zu Ihrem Verantwortungsbereich. Sie übernehmen außerdem die Verantwortung für die Weiterentwicklung der Service Desk Funktionen, mit dem Ziel, das Qualitätslevel einzuhalten und die Zufriedenheit der Anwender zu steigern. Die selbstständige Lösung von Serviceanfragen nach Vereinbarung mit den Serviceteams und die Erstellung von Serviceberichten runden Ihre Tätigkeit ab.

Ihr Profil

- erfolgreich abgeschlossenes (Fach-) Hochschulstudium oder eine vergleichbare Ausbildung
- Freude an technischen Innovationen sowie Neugierde für innovative Lösungen
- stark ausgeprägte Service- und Qualitätsorientierung – wünschenswert ITIL zertifiziert
- Berufserfahrung im IT-Service-Desk/User-Helpdesk (von Vorteil)
- Kenntnissen von MS Office (Excel, PowerPoint) und ERP-Systemen (von Vorteil)
- konzeptionelle, flexible, ergebnis- und zukunftsorientierte Denk- und Arbeitsweise
- Teamfähigkeit, Kundenorientierung und gute Kommunikationsfähigkeiten
- Bereitschaft und Freude an standortübergreifender Teamarbeit
- fließende Deutsch- und gute Englischkenntnisse

Geboten wird Ihnen ein kollegiales und modernes Arbeitsumfeld mit hoher Eigenverantwortung. Ein hochinteressantes Vergütungsmodell mit attraktiven Sozialleistungen wie einer Homeoffice-Regelung runden das Angebot ab.

Wenn wir Ihr Interesse geweckt haben, senden Sie uns bitte Ihren Lebenslauf an cv@it-recruits.de, oder rufen Sie Herrn Poth direkt unter (0221) 677 887-690 an.