

Mit mehr als 20 Jahren Erfahrung begleitet die **b.power** erfolgreich Unternehmen bei den unterschiedlichsten IT Projekten. An der Seite des Top Managements übernehmen wir im Team mit dem Kunden Verantwortung für budget- und termingerechte Umsetzung der jeweiligen Vorhaben.

Zur Verstärkung unseres SD Consulting Teams an **mehreren Standorten in Deutschland sowie fallweise auch westeuropäischen Nachbarländern** suchen wir eine(n)

IT Consultant Service Desk (m/w)

Ihre Aufgaben:

- Ausbau und Weiterentwicklung des Service Desk Betriebes
- Weiterentwicklung und Optimierung der ITIL Service Desk Prozesse (Incident-, Problem-, Request-, Change- und Configuration-Management)
- Mitarbeit bei der Erstellung von Dokumentationsunterlagen und Schulung von SD-Agenten
- Gestaltung und Überwachung von Aufgabenübergängen zwischen Service-Desk, Onsite-Support-Einheiten, Third-Party-Providern und anderen Fachgruppen
- Weiterentwicklung eines KPI-Kennzahlensystems
- Überwachung und Reporting der Einhaltung der SLAs
- Mitarbeit bei der Entwicklung von Korrekturmaßnahmen
- Kalkulation der Service-Desk-Leistungen
- Gestaltung und Mitarbeit bei der Verhandlung von SD-Untertierlieferantenverträgen
- Weiterentwicklung der Service-Desk-Management-Tools
- Mitarbeit bei der Entwicklung/Befüllung von SD-Wissensdatenbanken
- Organisierung der Personaleinsatzplanung

Qualifikation:

- Technisches Studium oder adäquate abgeschlossene Berufsausbildung
- 5 Jahre Berufs-/Projekterfahrung im IT-Service-Desk-Umfeld
- Erfahrungen im IT-Service-Management
- ITIL- und Microsoft-Zertifizierung von Vorteil
- Verhandlungssicheres Englisch in Wort und Schrift

Haben wir Interesse geweckt?

Dann freuen wir uns auf Ihre aussagekräftigen Unterlagen mit Angabe Ihres frühestmöglichen Eintrittstermins und Ihrer Gehaltsvorstellung an bewerbung@bpower.de