

((otrs))

Service Manager (m/w)

Die OTRS AG ist Marktführer.

Mit 70.000 Installationen in 27 Sprachen ist OTRS die weltweit führende Helpdesk Software.

Auf ihr bauen die ITIL® konforme IT Service Management Lösung OTRS::ITSM und die CERT Lösung SIRIOS auf.

Unsere Kunden unterstützen wir mit einem umfassenden Business Service, aus professionellen Dienstleistungen, zu denen Consulting, Softwareentwicklung und Support zählen.

Als Unternehmen expandieren wir aktuell erfolgreich in der DACH Region und in den USA. OTRS ist eine weltweite Erfolgsgeschichte.

Erzählen Sie diese Geschichte mit uns, schreiben Sie neue Kapitel.

Stellen Sie sich vor:

- Sie könnten eine Helpdesk oder IT Service Management Software, wie IBM, HP, CA oder BMC sie anbietet, im Internet downloaden
- Sie könnten die Software an beliebig viele Kollegen verteilen, ohne IBM zu fragen
- Sie könnten den Source Code der Software einsehen, ohne HP zu fragen
- Sie könnten Veränderungen an der Software vornehmen, ohne CA zu fragen
- Sie könnten diese Erweiterung an Partner und Kunden weitergeben, ohne BMC zu fragen.

Ungewöhnlich? Setzen wir noch einen drauf. Stellen Sie sich vor:

- diese Software wäre lizenzkostenfrei.

Für uns und unsere Large Enterprise- sowie Small & Medium Business Kunden ist genau dieses Szenario tägliche Praxis. Und trotzdem, jeder Tag ist anders.

Ihr Verantwortungsbereich:

- Sie gestalten, planen und implementieren die zur IT-Serviceerbringung erforderlichen Systeme, Methoden und Verfahren,
- steuern die operative IT-Serviceerbringung bzw. den IT-Infrastruktur-Betrieb im Rahmen der gültigen Vereinbarungen (z. B. SLAs) sowie
- die notwendigen Maßnahmen zur Sicherstellung der IT-Servicequalität und Kunden-zufriedenheit im IT-Betrieb,
- sind Ansprechpartner und Eskalationsstelle für 3rd-Party IT-Serviceprovider und IT-Lieferanten,
- klären und spezifizieren die IT-Service-Anforderungen von Kundenseite bei Service Requests und RfCs
- führen fachlich und ggf. disziplinarisch das zugeordnete Service Operations Personal.

Uns ist wichtig, dass Sie:

- über umfassendes praktisches Wissen in den Themenkomplexen Managed IT-Services bzw. Hosting, Rechenzentrumsbetrieb, Outtasking, Outsourcing und idealerweise SaaS verfügen,
- sehr gute praktische Kenntnisse der - für den Betrieb eingesetzten - Systeme, Softwarelösungen, Produkte, Prozesse und Methoden, speziell ITSM, z. B. gemäß ITIL® haben,
- als Schnittstelle zwischen Business und IT ein ausgeprägtes Konfliktlösungspotenzial, hohe Serviceorientierung, unternehmerische Denkweise sowie emotionale Intelligenz und,
- Reisebereitschaft mitbringen,
- sich in der Englischen Sprache gut und sicher ausdrücken können.

Bei uns haben Sie die Möglichkeit, Ihre berufliche Zukunft zu gestalten und sich maßgeblich an der Entwicklung des Unternehmens zu beteiligen. Ihre Standorte können Bad Homburg und/oder Ihr Homeoffice sein.

Bitte bewerben Sie sich ausschließlich per E-Mail unter jobs@otrs.com.

Wir freuen uns darauf, Sie kennen zu lernen!