F&W | FÖRDERN & WOHNEN

DA SEIN VERBINDET

Sie bringen technisch alles unter einen Hut?
Dann haben wir den richtigen Arbeitsplatz für Sie:

IT-SERVICE-MANAGER:IN

(in Voll-/Teilzeit)

Fördern & Wohnen (F&W) gibt obdach- und wohnungslosen Menschen ein Dach über dem Kopf und hilft ihnen, wieder Fuß zu fassen. Auch Geflüchtete finden hier eine Bleibe auf Zeit. Für Menschen, die es auf dem Wohnungsmarkt besonders schwer haben, schafft F&W Wohnungen. Menschen mit Behinderung oder psychischer Erkrankung wohnen bei F&W und erleben Teilhabe. F&W Fördern & Wohnen AöR ist ein Tochterunternehmen der Freien und Hansestadt Hamburg. Mit rund **2.200 Mitarbeiter:innen** ist es an über **200 Standorten** für Menschen da.

Die Rolle des IT-Service-Managers ist ein wichtiges Bindeglied zwischen F&W Fachbereichen, IT-Management und IT-Dienstleistern. Auf Grundlage der IT-Infrastrukturen und deren operativen Notwendigkeiten, sowie der genauen Kenntnis von Qualitäts- und Prozessmanagement steuert der IT-Service-Manager externe Dienstleister. Ziel ist eine möglichst stabile und zuverlässige technische Infrastruktur zu ermöglichen.

Trends und Abweichungen werden analysiert, Prognosen erstellt und Maßnahmen zum Steuern der Abläufe getroffen.

Diese Position ist **zum nächstmöglichen Zeitpunkt** und **unbefristet** zu besetzen.

KERN-AUFGABEN

- Systematische Steuerung externer Dienstleister entlang selbst abgestimmter Service Level Agreements
- Abstimmung von internen Operational Level Agreements und passenden Service Level Agreements mit externen Dienstleitern
- Servicemeetings mit den wichtigsten IT- Dienstleistern
- Aufbau eines internen Ticketsystems (HALO) bei F&W und Anbindung externer Ticketsysteme
- Leitung eines Change Advisory Boards für F&W
- Definition, Umsetzung und Prozessverantwortung für interne Prozessen zu den Themen Service Requests, Incidents und Changes
- Aufbau eines KPI bezogenen Servicereports
- Unterstützung bei der kommenden Ausschreibung von IT-Dienstleistungen
- Eskalationsprozesse und erster Eskalationskontakt, dabei Steuerung der Maßnahmen / Dienstleister bei major incidents.
- Projektmanagement bei kleinen Projekten im Rahmen der Realisierung von IT Service Management Maßnahmen

IHR PROFIL

- Ein abgeschlossenes Studium im Bereich IT oder Betriebswirtschaft, inkl. mehrjähriger Berufserfahrung im IT-Service-Management oder vergleichbar
- Mehrjährige Erfahrung im IT-Service-Management
- Kenntnisse über IT Infrastrukturen und Systemarchitekturen
- Qualifikation in ITIL V3 und V4
- Theoretische und praktische Erfahrung beim Aufbau und bei der Nutzung von IT-Ticketsystemen
- Erfahrung im Aufbau von Service Reports
- Erfahrung in der Projektleitung für kleine IT-Projekte
- Microsoft 365 Erfahrung

DAS FINDEN SIE BEI UNS

- Sinnstiftende Aufgaben im sozialpolitischen Kontext
- Krisensicherer Job und eine langfristige Perspektive
- Multiprofessionelles Team
- Flexible Gestaltung Ihrer Arbeitszeit
- Mitarbeiter:innengespräche und regelmäßiger Austausch auf Augenhöhe
- Vielfältige Fortbildungs- und Qualifizierungsangebote
- Zuschuss zum hvv Deutschlandticket
- 30 Urlaubstage
- Urban Sports – Zugang zu über 4000 Fitness- und Wellnessangeboten
- Möglichkeit des Fahrrad-Leasings
- Vergütung und betriebliche Altersvorsorge nach Tarifvertrag der Arbeitsrechtlichen Vereinigung Hamburg e. V. (TV-AVH) – **EG 12**

F&W ist ein diverses Unternehmen, das Vielfalt schätzt. Daher begrüßt F&W Bewerbungen von Menschen aller Geschlechter, Nationalitäten, von People of Colour sowie Bewerber:innen mit Fluchthintergrund oder familiärer Migrationsgeschichte.

Bei gleicher fachlicher Kompetenz und Eignung werden schwerbehinderte und ihnen gleichgestellte Bewerber:innen ebenso bevorzugt berücksichtigt wie Frauen, da diese im ausgeschriebenen Bereich unterrepräsentiert sind.

INTERESSE GEWECKT?

Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung. Senden Sie Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen inklusive Lebenslauf, Ausbildungs- und Arbeitszeugnisse per E-Mail oder über unser Onlineportal **unter Angabe der Kennziffer 158-26** an uns.

KONTAKT

Fördern & Wohnen
Personalmanagement
Kennziffer 158-26
Heidenkampsweg 98
20097 Hamburg
bewerbung@foerdernundwohnen.de

Kontakt für Fragen:
Oliver Sass
Abteilungsleitung
IT-Management
040 – 428 35 32 17