

Sie bringen technisch alles unter einen Hut?

Dann haben wir den richtigen Arbeitsplatz für Sie:

IT - SERVICEMANAGER: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 **1.800 Mitarbeitenden** ist es an **200 Standorten** für Menschen da.

Das IT Service Management ist ein wichtiges Bindeglied im Dreieck von F&W Fachbereichen, IT Management und IT Outsourcing Dienstleister:innen. Auf Grundlage der genauen Kenntnis von IT Infrastrukturen und deren operativen Notwendigkeiten auf der einen Seite, der genauen Kenntnis von Qualitäts- und Prozessmanagement und unter Aufnahme der fachlichen Erfordernisse von F&W steuert das IT Service Management externe Dienstleister:in über vertraglich abgestimmte Parameter. Ziel ist ein möglichst stabiler und zuverlässiger Betrieb von technischen Infrastrukturen nach Maßgabe fachlicher Erfordernisse. Trends und Abweichungen werden analysiert, Prognosen erstellt und Maßnahmen zum Steuern der Abläufe getroffen.

Für die Abläufe des IT Betriebs (Service Requests, Incidents, Changes, Problems) wird ein Ticketsystem eingeführt, das eine transparente und priorisierbare Steuerung der Tätigkeiten des Betriebs und der Dienstleister:innen ermöglicht.

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

KERN- AUFGABEN

- Systematische Steuerung externer Dienstleister:innen entlang selbst abgestimmter Service Level Agreements
- Abstimmung von internen Operational Level Agreements und passenden Service Level Agreements mit externen Dienstleister:innen
- Servicemeetings mit den wichtigsten IT Dienstleister:innen
- Aufbau eines internen Ticketsystems bei F&W und Anbindung externer Ticketsysteme (Steuerung der Dienstleister:innen)
- 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:innen bei major incidents.
- Projektmanagement bei kleinen Projekten im Rahmen der Realisierung von IT Service Management Maßnahmen

IHR PROFIL

- Eine abgeschlossenes Informatikstudium oder vergleichbare Qualifikation
- Mindestens 3 Jahre Berufserfahrung im IT Servicemanagement
- Generelle IT Kenntnisse (IT Infrastruktur, Systemarchitekturen)
- Methodische Schulungen in ITIL V3 und V4
- Theoretische und praktische Erfahrung bei 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
- Bereitschaft als Eskalationskontakt bei großen Ausfällen

DAS FINDEN SIE BEI UNS

- Sinnstiftende Aufgaben im sozialpolitischen Kontext
- Krisensicherer Job und eine langfristige Perspektive
- Mitarbeitendengespräche und regelmäßiger Austausch auf Augenhöhe
- Vielfältige Fortbildungs- und Qualifizierungsangebote
- Zuschuss zum hvv-ProfiTicket
- 30 Urlaubstage
- Mitarbeitendenangebote für ausgewählte Fitnessstudios
- Möglichkeit des Fahrrad-Leasings
- Vergütung und betriebliche Altersvorsorge nach Tarifvertrag der Arbeitsrechtlichen Vereinigung Hamburg e. V. (TV-AVH)

Als diverses Unternehmen begrüßt F&W Bewerbungen von Menschen aller Geschlechter, Nationalitäten und von People of Colour sowie von Bewerber:innen mit Fluchthintergrund oder familiärer Migrationsgeschichte.

Im Sinne der Unternehmensphilosophie ist es für uns selbstverständlich, **schwerbehinderten Bewerber:innen** berufliche Perspektiven zu eröffnen und sie bei gleicher Qualifikation und Eignung bevorzugt zu berücksichtigen.

In diesem Bereich sind Frauen im Sinne des Hamburger Gleichstellungsgesetzes unterrepräsentiert. **Bewerbungen von Frauen** berücksichtigen wir vorrangig bei gleicher fachlicher Kompetenz und Eignung.

INTERESSE GEWECKT?

Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung. Senden Sie Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen per E-Mail, über unser Onlineportal oder per Post unter **Angabe der Kennziffer 041-23** an uns.

KONTAKT

Fördern & Wohnen
Personalmanagement
Kennziffer 041-23
Heidenkampsweg 98
20097 Hamburg
bewerbung@foerdernundwohnen.de

Kontakt für Fragen:

Herr Oliver Sass
Bereichsleitung IT-Management
040 - 428 35 32 17