

Service-Management Engineer*in Incident-, Problem- und Fehlermanagement (d/m/w) (Full-time | Berlin)

Referenznummer: 20683

Ihre Aufgaben

- Sie übernehmen die Gesamtverantwortung für den reibungslosen Ablauf des Incident-, Problem- und Fehlermanagement -Prozesses innerhalb der Toll Collect GmbH sowie bei allen kooperierenden Partner*innen und Lieferant*innen
- Sie bieten die fachliche Unterstützung und Expert*innenberatung, um schnellstmögliche Lösungen zu finden und den Service kontinuierlich zu verbessern
- Sie klären die Mitwirkungsleistungen der verschiedenen Bereiche innerhalb der Toll Collect GmbH, des BALMs sowie der Lieferant*innen, um eine reibungslose Zusammenarbeit zu gewährleisten
- Sie sind verantwortlich für die aktive Pflege des Incident-, Problem- und Fehlermanagement -Prozess-Reportings mit direkter Berichterstattung an das Bundesamt für Logistik und Mobilität (BALM)
- Sie unterstützen bei der kontinuierlichen Fortschreibung und Optimierung der zugehörigen Prozessdokumentation
- Sie arbeiten an der gezielten Optimierung der Tool-Unterstützung, insbesondere im Hinblick auf HPESM, um eine effiziente und zukunftsweisende Arbeitsweise sicherzustellen

Ihr Profil

- Sie verfügen über mehrjährige Berufserfahrung in vergleichbarer Funktion, arbeiten selbständig, strukturiert, eigenverantwortlich und kundenorientiert
- Sie weisen ein sehr gutes Verständnis von IT-Infrastrukturen und deren Zusammenhänge auf, insbesondere nachweisbare Kenntnisse über Betriebsprozesse im Bereich des Incident-, Problem- und Fehlermanagements
- Sie haben Erfahrung im Umgang mit ITSM-Tools und -Werkzeugen sowie kollaborativen Plattformen wie Confluence und Jira
- Sie bringen ausgeprägte Fähigkeiten im Hinblick auf Genauigkeit, proaktive und transparente Kommunikation mit
- Sie besitzen idealerweise eine Zertifizierung oder Erfahrung im Umgang mit ITIL 4
- Sie verfügen über vorhandene Erfahrungen in agilen Arbeitsstrukturen und können sich an moderne Arbeitsmethoden anpassen

Das bieten wir

- Breites Qualifizierungsangebot zur fachlichen und persönlichen Weiterentwicklung
- Hybrides Arbeiten
- Interdisziplinäres, motiviertes und dynamisches Team, das Fortschritt gestaltet
- Attraktive Vergütung sowie umfangreiche Sozialleistungen vom Job-Ticket über einen Zuschuss zum Mittagessen bis zur betrieblichen Altersversorgung

Interessiert?

Wir freuen uns auf Ihre Bewerbungsunterlagen ohne Foto und mit Angabe des frühestmöglichen Eintrittstermins und Ihrer Gehaltsvorstellung.

Bitte senden Sie uns Ihre Unterlagen ausschließlich als PDF-Datei mit insgesamt maximal 3 MB zu. Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt entsprechend unserer Datenschutzerklärung für Bewerbungen.

Bewerber*innen mit einer Schwerbehinderung (d/m/w) werden bei gleicher Eignung bevorzugt eingestellt.

Ansprechpartner: Silvia Barknecht (karriere@toll-collect.de)

Requirements (knowledge, experience)	ITIL 4, ITSM Tools, Confluence
Place of employment	Berlin, Deutschland
Field of activity	IT & Software Development
Job type	Full-time
Career level	With Experience

*Die Webversion dieses Stellenangebotes finden Sie unter:
<https://www.pressebox.com/w/JO-MCQ-352>*