



Du suchst eine spannende Arbeit mit positivem gesellschaftlichem Impact? Lasse uns gemeinsam daran arbeiten, die Grundlage für eine moderne und zukunftsfähige Berliner Verwaltung zu schaffen und die Digitalisierung voranzutreiben – **werde Teil unseres Teams!**

Für die Abteilung Service suchen wir ab sofort tatkräftige Unterstützung:

ITSM Prozessmanager*in für SACM

(Entgeltgruppe 13 EntTV ITDZ Berlin / TV-L Berlin / 3. ÄTV ITDZ Berlin)

Das Team IT Service Management ist verantwortlich für bestimmte operative ITSM Prozesse aus ITIL und leistet damit einen wichtigen Beitrag zur operativen Excellence des ITDZ Berlin. Die Aufgaben reichen von klassischem Prozess Management (Modellierung, KPIs, Schulungen, etc..) bis hin zur Wahrnehmung von zentralen Rollen im Betrieb (z.B. Moderation CAB, CMDB Datenanalysen, Incident-Lösungsrunden). Darüber hinaus verstehen wir uns als "Treiber" des Themas IT Service Management im ganzen Haus. Wir entwickeln unsere Prozesse kontinuierlich weiter und orientieren uns dabei an ITIL V3 und ITIL 4. Die Prozesse sind abteilungsübergreifend, daher sind Schnittstellen und Zusammenarbeit sehr wichtig. In Deinem zukünftigen Team hat jeder eine Kernaufgabe und arbeitet zusätzlich in anderen Prozessen mit. Eine gute Zusammenarbeit und gegenseitiges Unterstützen sind für uns wichtige Werte, um gemeinsam Herausforderungen zu meistern. Als neues Mitglied verstärkst Du unser 12-köpfiges Team und entwickelst mit uns gemeinsam unsere Prozesse weiter.

DIESE SPANNENDEN AUFGABEN ERWARTEN DICH BEI UNS

- Mitwirkung beim kontinuierlichen Ausbau der ‚Service Asset and Configuration Management‘ (SACM) Prozesse im ITDZ Berlin; Design, Konzeption, Implementierung
- Analyse und fortlaufende Weiterentwicklung bestehender SACM Teilprozesse (KVP); regelmäßige Bestimmung von Prozessreifegrad und Prozesstreue
- Pflege und fachliche Betreuung der ITSM Prozesse in der eingesetzten ITSM-Lösung und der CMDB sowie die Weiterentwicklung der CMDB, des CMS und entsprechender Datenmodelle (keine Tooladministration)
- Anforderungsmanagement für den IT Service SACM und dessen Prozesse
- Definition und Sicherstellung der Messung regelmäßiger KPIs; Zusammenfassung für das Management; Erstellung von Aktionsplänen zur Zielerreichung
- Operative Koordination des ITSM Prozesses im Betrieb, gemeinsam mit anderen Abteilungen; Durchführung von Datenanalysen und Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen im Bereich SACM und in der CMDB
- Organisation und Leitung von Meetings, z.B. Prozesssprechstunden und Prozess Design Workshops
- Darüber hinaus unterstützt du bedarfsweise andere zugeordneter ITSM Prozesse im ITDZ Berlin, bzw. arbeitest bei der ITSM Prozessintegration mit



DAS BRINGST DU MIT

Unabdingbar für die Wahrnehmung der Aufgaben sind:

- einschlägiges wissenschaftliches Hochschulstudium (z.B. Informatik, Wirtschaftsinformatik) oder gleichwertige Fähigkeiten und Erfahrungen aufgrund mehrjähriger praktischer Berufstätigkeit im IT Service Management
- Kenntnisse und Erfahrungen ITIL
- Kenntnisse und Erfahrungen Service Asset & Configuration Management (SACM) inkl. Configuration Management Database (CMDB)
- Kenntnisse und Erfahrungen Prozessmanagement und im Anforderungsmanagement
- Deutschkenntnisse auf dem Sprachniveau C1 (GER) sind erforderlich
- Bereitschaft, eine Sicherheitsüberprüfung (SÜ 1) nach § 10 des Berliner Sicherheitsüberprüfungsgesetz (BSÜG) durchzuführen

Weiterhin sind für die Aufgabenwahrnehmung von Vorteil:

- Idealerweise verfügst du über praktische Erfahrungen in den Bereichen ‚Service Asset and Configuration Management‘ (SACM) und mindestens Grundkenntnisse in den anderen operativen ITSM Prozessen
- Erfahrung in der Präsentation von Ergebnissen und Moderation von Terminen oder Workshops, der bereichsübergreifenden Koordination von Arbeiten sowie dem konsequenten Nachhalten von vereinbarten Maßnahmen
- Du bist routiniert in der Erstellung von Konzepten, Prozessdokumentationen und Protokollen
Durch Deine Fähigkeit, sich auf Ansprechpartner verschiedener Ebenen einzustellen, kannst Du Dich zielgruppen- und situationsgerecht ausdrücken und Inhalte verständlich vermitteln
- Du arbeitest selbstständig sowie strukturiert und zeichnest sich durch eine hohe Organisations-, Kooperations- und Teamfähigkeit aus



GUTE GRÜNDE, DIE FÜR DAS ITDZ BERLIN SPRECHEN:

Agile Teamarbeit

Digitalisierung geht nur gemeinsam. Wir legen Wert auf eine lebendige agile Teamarbeit und eine zugewandte Führungskultur und führen Teamevents durch. Du bekommst zur Einarbeitung eine Mentorin/einen Mentor aus dem agilen Team an Deine Seite.

Zukunftssicherheit

Eine sichere Beschäftigung in vielseitiger und verantwortungsvoller Position mit spannenden und abwechslungsreichen Aufgaben.

Work-Life-Balance

30 Tage Erholungsurlaub, freie Tage am 24.12. und 31.12., flexible Arbeitszeitgestaltung, Ausgleich von Mehrarbeit möglich, individuelle Teilzeitmodelle, Möglichkeit zur mobilen Arbeit sowie betriebliche Kinderbetreuung.

Entwicklungsperspektiven

Ein vielfältiges Fortbildungsangebot zur umfassenden Einarbeitung und Weiterentwicklung Deiner Kompetenzen und Fähigkeiten.

Gesundheitsmanagement

Wir bleiben in Bewegung durch ein betriebliches Gesundheitsmanagement mit Betriebssportgruppen, Sportevents, mobilen Massagen, Sozial- und Mitarbeitendenberatung, und Gesundheitskursen.

Benefits

Vergütung nach 3. ÄTV ITDZ Berlin ITDZ und zusätzliche Leistungen nach dem Tarifvertrag der Länder (TV-L), wie Jahressonderzahlung, Zusatzversorgung der VBL, vermögenswirksame Leistungen, Zuschuss zum BVG-Firmenticket oder Dienstfahrrad, überdachter Fahrradstellplatz und die Möglichkeit, einen Parkplatz anzumieten sowie Empfehlungsprämie zur Gewinnung neuer Mitarbeitender.

HABEN WIR DEIN INTERESSE GEWECKT?

Dann bewirb dich unter Angabe der **Kennziffer 131/2024 ausschließlich über** das Stellenportal des ITDZ Berlin unter <https://jobs.itdz-berlin.de/job-invite/1373/> und reiche bitte alle notwendigen Bewerbungsunterlagen bis zum **10. November 2024** an das ITDZ Berlin. Notwendige Unterlagen sind immer: dein Lebenslauf, alle deine Abschluszeugnisse und alle deine Arbeitszeugnisse. Bei bestimmten Personen ist das Einreichen von weiteren Unterlagen (z.B. Schwerbehindertenausweis, Gleichstellung, Aufenthaltserlaubnis, Arbeitserlaubnis, etc.) notwendig. Aus Gründen der Datensicherheit können Bewerbungen, die per E-Mail oder postalisch eingehen, leider nicht für den Auswahlprozess berücksichtigt werden.

Wir fördern ein Arbeitsumfeld der Chancengleichheit und gegenseitigem Respekt. Wir glauben, dass die Vielfalt unserer Mitarbeitenden ein treibender Erfolgsfaktor ist und freuen uns über Bewerbungen von Menschen unabhängig von Geschlecht, ethnischer, sozialer und nationaler Herkunft, Religion, Alter, Behinderung, sexueller Orientierung und Familienstand. Bei uns zählen Deine Erfahrungen, Qualifikationen und Deine Motivation mit uns die Veränderung der digitalen Verwaltung zu gestalten und zu leben. Es besteht die Möglichkeit der Teilzeitbeschäftigung.

Fragen oder weitere Anliegen beantworten Dir gern unser Recruiting-Team unter der Telefonnummer 030 / 90222 5544 oder per E-Mail unter jobs@itdz-berlin.de.

#MachItfürBerlin

