



Im Team unterschiedliche Herausforderungen meistern!

Mike Weiß, Service Desk Agent

Für den Bereich Service und Support , Abteilung Business Partnering suchen wir einen :

## Experte Service Design (m/w/d)



Köln (mit Remote)



Vollzeit



ab sofort

### DAS SIND IHRE AUFGABEN

- IT-Anforderungsmanagement
- Kaufmännische Kalkulation, Service-Planung und Preisgestaltung in Zusammenarbeit mit dem Controlling
- Erstellung von Service- bzw. Produktbeschreibungen sowie SLAs
- Positionierung der Services bei Kunden, z.B. durch geeignete Marketingunterlagen und Multiplikatorenschulungen
- Unterstützung bei der Lieferantenauswahl
- Kontinuierliche Weiterentwicklung unseres Servicekataloges (Service Improvement) und Förderung von Innovationen
- Begleitung der Übergabe neuer IT-Services in den Betrieb (Service Transition)
- Unterstützung bei der Anforderungsaufnahme und Überführung in Servicekonzepte sowie bei der Entwicklung von Standards (nach IREB)
- Mitwirkung bei der Prozessoptimierung im Bereich Anforderungsmanagement und Service Design
- Mitarbeit bei der Stilllegung und Abwicklung von Services
- Sonder- und Projektaufgaben im Rahmen des IT Business Partnering

### DAS ERWARTEN WIR VON IHNEN

- Erfolgreich abgeschlossenes technisches oder wirtschaftswissenschaftliches Studium bzw. eine vergleichbare Qualifikation
- Idealerweise Berufserfahrung im Bereich Managed Service, IT Service- oder Anforderungsmanagement (IREB)
- Kenntnisse in Service Design nach ITIL wünschenswert

### DAS KÖNNEN SIE VON UNS ERWARTEN

- Moderne Unternehmenskultur mit individuellen Arbeitsplatzkonzepten
- Sehr gutes Betriebsklima und ein wertschätzendes Miteinander
- Faire Bezahlung (Entgeltsystem) und Förderung der betrieblichen Altersvorsorge (bAV)
- Home Office / Mobile Office Möglichkeit und flexible

- Branchenkenntnisse im Bereich Wohlfahrt, Kirche, Gesundheits- und Sozialwesen sind von Vorteil
- Kaufmännische Kenntnisse, insbesondere in der Preiskalkulation und Kosten-Nutzen-Analyse
- Erfahrung im Kontakt und Umgang mit Kunden, Management von Eskalationen und Durchführung von Verhandlungsgesprächen
- Sehr genaue, strukturierte, lösungsorientierte und selbstständige Arbeitsweise sowie Zuverlässigkeit, organisatorisches Geschick und Verantwortungsbewusstsein
- Ausgeprägte Dienstleistungsmentalität und hohe Kundenorientierung
- Teamplayer mit ausgeprägter Kommunikationsfähigkeit, hoher Eigeninitiative, sicherem Auftreten sowie Entscheidungs- und Durchsetzungsvermögen
- Bereitschaft zu regelmäßigen Dienstreisen
- Führerschein der Klasse B
- Arbeitszeiten für eine gesunde Work-Life-Balance
- Workation innerhalb der EU
- Weiterbildungs- und individuelle Entwicklungsmöglichkeiten (SoCura-Karrierekonzept / Talent Management)
- Überdurchschnittliches Angebot im Rahmen der Gesundheitsförderung (Mobile Massage, Entspannungsraum, Check-ups etc.) sowie betriebsärztliche Betreuung
- Zeitgutschrift für Arztbesuche und Behördengänge
- Gute Verkehrsanbindung (Job-Ticket, Company Bike, Tiefgarage)
- Arbeitgeberzuschuss zur Kantinennutzung
- Hundefreundliches Unternehmen
- Mitarbeitervergünstigungen, Events und vieles mehr

---

**Erleben Sie unsere Vielfalt und entdecken Sie Ihre Möglichkeiten!**

**WIR FREUEN UNS AUF IHRE BEWERBUNG**

---

**Jetzt bewerben!**

Ihre Ansprechpartnerin



**Personalleiterin**

**Birgit vor der Wülbecke**



0221 - 6909 0



Rückfragen per E-Mail