

Menschen und Technologien zu verbinden, den Perfect Match für unsere Kunden zu gestalten, immer die richtigen Expert:innen für die jeweilige Herausforderung zu finden - das ist unser Anspruch bei FERCHAU und dafür suchen wir Sie:

Service-Analyst (m/w/d)

Serviceportfolio

Prozessoptimierung

 Hybrid  Vollzeit  50.000 – 56.000 €

 Potsdam, Deutschland

Das sind Ihre Aufgaben in unserem Team

- Evaluierung des bestehenden Serviceportfolios und des Servicekatalogs Service und Support, sowie Infrastruktur hinsichtlich Vollständigkeit, Effizienz und Nutzerorientierung
- Optimierung und Weiterentwicklung des bestehenden Serviceportfolios und Servicekatalogs hinsichtlich Struktur, Transparenz und Nutzerfreundlichkeit
- Anpassung der Servicebeschreibungen, sowie der technischen Spezifikationen
- Prüfung und Optimierung bestehender Serviceprozesse bezüglich Effizienz, Standardisierung und Automatisierung
- Unterstützung bei der Vorbereitung neuer Services insbesondere durch Machbarkeitsanalysen, Ressourcenplanung und konzeptioneller Zuarbeit zur späteren operativen Umsetzung
- Evaluation von Change-Management-Prozessen inklusive Dokumentation der Änderungen und Kommunikation an betroffene Stakeholder
- Dokumentation aller durchgeführten Evaluierungen und Optimierungsmaßnahmen zur Qualitätssicherung

Unsere Leistungen

- Unbefristeter Arbeitsvertrag
- Flexible Arbeitszeitgestaltung durch Gleitzeitregelungen, Teilzeitmöglichkeiten und z. T. Vertrauensarbeitszeit
- Betriebliche Altersvorsorge

Überzeugen Sie uns mit Ihren Qualifikationen

- Abgeschlossenes Studium im Bereich Informatik, Wirtschaftsinformatik, oder vergleichbare Qualifikation
- Zertifizierungen im Bereich IT-Service-Management (z. B. ITIL Foundation V3 oder V4) unabdingbar
- Mindestens 3 Jahre Berufserfahrung im IT-Service-Management
- Erfahrung in der Erstellung und Pflege von Serviceportfolios
- Erfahrung in der Optimierung von Servicekatalogen
- Kenntnisse in Prozessoptimierung und Automatisierung
- Erfahrung im Change-Management
- Kenntnisse in Projekt- und Ressourcenplanung
- Kompetenz in der Dokumentation und Berichterstattung
- Sehr gute Deutschkenntnisse (mind. C1)

Unser Angebot ist wie für Sie gemacht? Dann freuen wir uns auf Ihre Bewerbung - gern online oder per E-Mail unter der Kennziffer FE91-84114-P bei Herrn Matthias Speidel. Wir matchen: Ihr Potenzial und unsere Möglichkeiten. Challenge accepted? Starten wir gemeinsam das nächste Level und entwickeln die Zukunft!



Matthias Speidel
Talent Acquisition Expert

FERCHAU GmbH
Niederlassung Potsdam
Zeppelinstraße 136, 14471 Potsdam, Deutschland
Fon +49 331 505743-21, matthias.speidel@ferchau.com

