

Es geht um Deine Zukunft als

## IT OPERATIONS MANAGER (m/w/d)

bei 4Com in Hannover



Du bist ein „Fan“ von ITIL 4 und hebst unseren Support auf das nächste Level. Dabei behältst Du immer einen kühlen Kopf und verlierst auch bei komplexen Störungen nicht den Überblick. Du fungierst als Sprachrohr des Support-Teams und scheust Dich nicht, Probleme im Entwicklungsprozess klar anzusprechen und Deine Meinung auch gegenüber den Entwicklungsteams entschlossen und mit Fingerspitzengefühl zu vertreten. Du hast Lust, neue Prozesse zu definieren und diese regelmäßig zu optimieren. Wir freuen uns auf Deine Bewerbung!

### Deine Aufgaben

- Steuerung des Infrastruktur-Betriebs und der selbstentwickelten Applikationen über mehrere Produkt-Teams hinweg
- Als Process Owner bist Du für die Umsetzung und Verbesserung der ITIL-Prozesse Incident-, Problem-, Change-, Release Management & Request Fulfillment zuständig
- Koordination von Prozess- und Servicethemen wie Change Advisory Board (CAB), Incident Reporting, Durchführung von Service- und Provider-Meetings
- Führung und Koordination des Service Desks und Abstimmung des 1st und 2nd Level Supports in der KPI-basierten Steuerung der Service Prozesse
- Prozessgestützte Erstellung von ITIL-Artefakten wie Service Catalogue, Standard Operating Procedures (SOPs), Root Cause Analysis (RCAs)

### Dein Profil

- Ein erfolgreich abgeschlossenes Studium der (Wirtschafts-) Informatik, Betriebswirtschaftslehre oder eine vergleichbare Ausbildung mit Berufserfahrung
- Einschlägige Berufserfahrung im operativen IT-Umfeld in mittelständischen oder großen Unternehmen
- Fundierte Kenntnisse im Bereich IT-Service Management, ITIL 4 /COBIT, IT-Infrastruktur Services und -Architekturen sowie Application Management
- Erfahrungen in den Bereichen (agiles) Projektmanagement, Prozessverantwortung und -optimierung
- Selbstständige, eigenverantwortliche und lösungsorientierte Arbeitsweise
- Hohe Kommunikations- und Organisationsfähigkeit
- Teamfähigkeit und Fingerspitzengefühl beim Umgang mit Kollegen und Kunden
- Du kannst Dich sehr gut ausdrücken - auch in Englisch

### Deine Aussichten

- Die fachliche Führung eines Teams
- Die „grüne Wiese“ als Process Owner mit ausreichend Gestaltungsspielraum zur Verbesserung der 4Com ITIL-Prozesse
- Ein Unternehmen mit verschiedensten Prozessmethoden & Tools wie z.B. Confluence oder Kanbanize



### Unser Angebot

Flexible Arbeitszeiten und ein Feelgood-Management sind unser Beitrag zu Deiner ausgeglichenen Work-Life-Balance. Um den Kopf frei zu bekommen, kannst Du Deine Kollegen zum Kickern auffordern oder auf der Dachterrasse entspannen. Du erhältst einen Laptop & ein Smartphone - auch für die private Nutzung. Softdrinks, Kaffee & Tee sowie frisches Obst & Gemüse stehen bereit. Wir haben unseren Sitz zentral am Hauptbahnhof von Hannover. Parkplatz oder GVH-Zuschuss - Du hast die Wahl!



### Unser Alltag

Wir sind ein Unternehmen mit flachen Hierarchien und viel Freiraum für eigene Entscheidungen. Die Teams entscheiden eigenverantwortlich. Wir nutzen verschiedene Prozessmethoden und Tools wie Confluence und Kanbanize. Du kannst ohne bürokratische Hemmnisse Dinge bewegen. Stetige, bedarfsgerechte Weiterentwicklung ist für uns selbstverständlich!



### Unsere Werte

Mut, Tatendrang und der Wille zur Veränderung sind uns wichtig. Kundenorientierung ist für unseren Markterfolg und unsere Zukunft essenziell. Nachhaltigkeit bestimmt unser ökonomisches und ökologisches Handeln. Wir haben Ideen und schaffen Neues. Wir leben Innovation! Ein achtsamer Umgang miteinander und Spaß an der Arbeit - das ist das „Vier-Gefühl“!



### Unsere Unternehmen

4Com ist ein Technologieunternehmen in Hannover und wurde 1994 gegründet. Wir sorgen dafür, dass Unternehmen Ihren Kundenservice im Griff haben. Dafür erweitern wir täglich unsere Software mit neue Features. Aktuell arbeiten 90 Kolleginnen und Kollegen in den Bereichen Entwicklung, Vertrieb & Marketing – und die freuen sich auf Deine Unterstützung!



### Deine Bewerbung

Du hast Lust, uns zu unterstützen? Dann bewirb Dich bei uns! Bitte sende Deine Bewerbung an Ralf Jaschinski | [bewerbung@4Com.de](mailto:bewerbung@4Com.de) | [www.4Com.de/karriere](http://www.4Com.de/karriere)