



Kaiserswerther  
Diakonie

Von hier aus helfen.

## IT, KOMMUNIKATIONSTECHNIK

Die Kaiserswerther Diakonie wurde 1836 von Friederike und Theodor Fliedner gegründet und ist heute als modernes Dienstleistungsunternehmen mit rund 2.300 Beschäftigten im Bereich Gesundheit, Altenhilfe, Soziale Dienste und Bildung tätig.

Die Abteilung IT und Kommunikationstechnik betreut ca. 1.300 Anwender an 1.000 PC-Arbeitsplätzen sowie die gesamten Telekommunikationsanlagen in den Einrichtungen.

Wir suchen zum nächstmöglichen Zeitpunkt eine

# Teamleitung (w/m) Servicemanagement

Ihre Aufgaben:

- ✓ Koordination des Teams Servicemanagement mit bis zu 5 Mitarbeitern/-innen
- ✓ Aufbau und Betrieb des IT-Servicemanagements, der Rufbereitschaftscoordination für die Bereiche IT-Infrastruktur inkl. Telefonie sowie einer einheitlichen Hotlinestruktur auch im Applikationsbereich
- ✓ Überwachung und Einführung von Datenschutzmaßnahmen
- ✓ Konzeption, Abstimmung, Umsetzung und Überwachung von Service-Level-Agreements mit den Nutzer-/Geschäftsbereichen
- ✓ Eskalationsmanagement im Servicebereich
- ✓ Projektierungen in den Fachbereichen, Umzüge der Organisationseinheiten, technischer Rollout von IT-Infrastruktur und Applikationen
- ✓ Dokumentation von Maßnahmen bzw. Realisierungen
- ✓ Mitwirkung an der konzeptionellen IT-Entwicklung
- ✓ Mitwirkung bei der Auswahl und Koordination von Lieferanten
- ✓ Ausarbeitung von Empfehlungen für die Vertragsgestaltung bezüglich IT-relevanter Inhalte
- ✓ Mitwirkung in der Schulung
- ✓ Anwenderbetreuung
- ✓ Übernahme von Rufbereitschaftsdiensten

Ihr Profil:

- ✓ Abgeschlossenes Studium der Informatik an einer Fachhochschule oder Berufsakademie oder eine vergleichbare Ausbildung bzw. Berufserfahrung im IT-Servicemanagement
- ✓ Praxiserfahrung im IT-Servicemanagement
- ✓ Serviceorientierter und sicherer Umgang mit Anwendern und Entscheidern
- ✓ Hohe Teamfähigkeit und Kommunikationskompetenz
- ✓ Fundierte Kenntnisse im IT-Servicemanagement, Endgerät- und Desktopmanagement sowie in der Softwareverteilung
- ✓ Managementenerfahrungen im Hotline-Betrieb und in der Endanwenderbetreuung
- ✓ Erfahrungen im IT-Servicemanagement für die Anwendungsbereiche Gesundheits- / Sozialwesen sowie Bildung und Erziehung
- ✓ Grundkenntnisse von Microsoft-basierten Server- und Clientsystemen
- ✓ Selbstständige Arbeitsweise und hohe Eigenmotivation

Wir bieten Vergütung und soziale Leistungen nach dem BAT/kirchliche Fassung (tarifliche Zuwendungen wie Jahressonderzahlung, zusätzliche Altersversorgung).

Für Rückfragen steht Ihnen gerne Herr Broschinski unter der Telefonnummer 0211 409-3003 zur Verfügung.

Interessierte Damen und Herren, die Mitglied in einer christlichen Kirche sind, senden bitte ihre Bewerbung (gerne per E-Mail) an die

Kaiserswerther Diakonie  
Personalabteilung  
Alte Landstraße 179 • 40489 Düsseldorf  
[personalabteilung@kaiserswerther-diakonie.de](mailto:personalabteilung@kaiserswerther-diakonie.de)