

Gruppenleitung IT-Service (m/w/d)

Ihre Aufgaben:

Als Gruppenleitung IT Service verantworten Sie gemeinsam mit Ihrem Team den operativen IT-Service unseres Unternehmens. Neben Ihrer Führungsaufgabe arbeiten Sie aktiv im Tagesgeschäft sowie in Projekten mit.

- Führung & Organisation
 - Operative Führung des Serviceteams
 - Fachliche Führung und Steuerung der Mitarbeitenden im Tagesgeschäft
 - Aufgaben-, Einsatz- und Kapazitätsplanung
 - Priorisierung des Tagesgeschäfts
 - Planung von Bereitschaften und Vertretungen
 - Durchführung von Mitarbeiter-, Feedback- und Entwicklungsgesprächen
 - Mitwirkung bei der Personalauswahl und Personalentwicklung
 - Bewertung von Leistung und Qualifizierungsbedarf
- Operativer IT-Service
 - Aktive Mitarbeit im operativen IT-Service
 - Bearbeitung komplexer Service- und Supportanfragen
 - Steuerung des Ticketmanagements
 - Sicherstellung einer hohen Servicequalität
 - Zusammenarbeit und Koordination externer Dienstleister
- Projekte & Weiterentwicklung
 - Umsetzung servicebezogener Projekte und Rollouts
 - Mitarbeit in bereichsübergreifenden IT-Projekten
 - Unterstützung des IT Project Management Office (PMO) bei Aufwandsschätzungen und Ressourcenplanung
 - Erhebung und Verfolgung bereichsbezogener Kennzahlen (KPI)
 - Kontinuierliche Optimierung der Serviceprozesse

Ihr Profil:

Sie verfügen über fundierte technische Kenntnisse, übernehmen gerne Verantwortung und verstehen es, Menschen zu motivieren und gemeinsam erfolgreich zu arbeiten. Idealerweise bringen Sie mit:

- abgeschlossenes Studium der Informatik oder Wirtschaftsinformatik, alternativ eine abgeschlossene IT-Berufsausbildung mit entsprechender Berufserfahrung
- mehrjährige Berufserfahrung im IT-Service oder IT-Support
- erste Erfahrung in der fachlichen Führung oder Koordination von Mitarbeitenden
- ausgeprägte Service- und Kundenorientierung
- Erfahrung im IT-Service- und Ticket-Management
- strukturierte und eigenverantwortliche Arbeitsweise
- hohe Kommunikations- und Organisationsfähigkeit
- analytisches Denken sowie eine lösungsorientierte Arbeitsweise
- sicheres Auftreten gegenüber internen und externen Ansprechpartnern

Wünschenswert sind darüber hinaus:

- Kenntnisse im Gesundheitswesen oder KRITIS-Umfeld
- Erfahrung mit ITIL-Prozessen
- Erfahrung im Umgang mit externen IT-Dienstleistern

Wir bieten:

- eine verantwortungsvolle Führungsaufgabe mit großem Gestaltungsspielraum
- abwechslungsreiche technische Aufgaben
- aktive Mitarbeit in spannenden Digitalisierungs- und Infrastrukturprojekten
- moderne IT-Infrastruktur
- kurze Entscheidungswege
- individuelle Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten
- flexible Arbeitszeiten
- mobiles Arbeiten nach Absprache



Standort:

Ravensburg

Art:

Vollzeit

Unternehmensbereich:

IT

Zum Stellenmarkt:



- ein motiviertes Team mit hoher Eigenverantwortung
- verschiedene Mitarbeiterbenefits: Kitazuschuss, JobRad, Wellpass, betriebliche Altersvorsorge uvm.