



Power Generation

Automotive/Equipment

Aviation / Equipment

F A B

Technologie

## Service Level Koordinator (m/w)

Die FAB Bertelmann Technologie ist ein personengebundenes Ingenieurbüro. Unsere Kunden gehören zu den Top-Adressen der Power Engineering, Automobil-, Luftfahrtindustrie. Diese schätzen bereits seit vielen Jahren, dass ihre anspruchsvollen technischen Problemstellungen verstanden und in innovative und zuverlässige Lösungen überführt werden.

### Service Level Koordinator (m/w)

sofort | Vollzeit: 40h / 174,00h | sofort – 31.07.2020

#### Stellenbeschreibung:

Der/Die Service Level Koordinator/in überwacht die SLA (Service Level Agreement) konforme Bearbeitung der Trouble Tickets und erstellt vertraglich festgelegte Service Level Berichte. Er/Sie arbeitet im Prozessmanagement mit und prüft Änderungsanforderungen in Ablaufprozessen und Arbeitsanweisungen und stimmt diese mit den Beteiligten ab. Des Weiteren unterstützt er/sie bei der Verwaltung der eingesetzten IT-Systeme und stimmt geplante Ausfallzeiten mit den Nutzern und Stakeholdern ab.

Aktive Mitarbeit im Prozessmanagement des Bereiches Service Delivery bei:

- der Vereinbarung von Prozesszielen und der Einführung geeigneter Kennzahlen, Messgrößen und Messmittel
- der Entwicklung, Implementierung und Pflege eines Kennzahlensystems
- der Koordination von Prozessverbesserungen sowie Information, Motivation und Schulung der Prozessbeteiligten
- der Sicherstellung der Aktualität der Prozessdokumentation inklusive Prozessmodellierung
- der Steuerung der in der Verantwortung liegenden Prozesse nach ITIL
- der Analyse und Optimierung von Prozessabläufen
- der Erstellung und Pflege von Arbeitsanweisungen
- dem Aufbau und der Pflege einer strukturierten Prozessdatenbank

Allgemeine Unterstützung bei:

- der Verwaltung der Nutzer (intern und extern) der Trouble Ticket Systeme und der Stammdatenpflege von relevanten Kunden- und Servicevertragsdaten
- der Bewertung der Implikationen von angekündigten IT-Down Times auf das Business sowie Information an und Abstimmung mit allen Stakeholdern
- der Sicherstellung der Prozessabläufe bei geplanten und nicht geplanten IT-Down Times durch die Bereitstellung IT-unabhängiger Workarounds

#### Anforderungen:

- Berufsausbildung: kaufmännische oder technische Ausbildung
- Berufserfahrung: technisches Verständnis, Prozess- und SLA Management
- IT-Kenntnisse: MS-Office, CRM-, Trouble Ticket System (BMS Remedy), ITIL – wünschenswert, VBA - wünschenswert
- Sprachen: Deutsch, Englisch

Arbeitsort : Sulzbach (Taunus)

**Fühlen Sie sich berufen?** Dann sind Sie richtig! Gestalten Sie mit Energie und Leidenschaft in einem internationalen Team die Zukunft und stärken Sie uns beim Aufbau unserer Position. **Unser Angebot!** Werden sie Teil eines inhabergeführten Unternehmens mit persönlichen Bindungen, leistungsgerechte Bezahlung, kurzen Informationswegen und flexiblen Arbeitszeiten. Wir unterstützen Ihre Entwicklung mit zielgerichteten Weiterbildungsmöglichkeiten.

**FAB Bertelmann Technologie**

Altstrehlen 4;01219 Dresden; AP: Frau Bertelmann; Tel.: 49 (0)351-314 160 0; [Bertelmann@fa-b.de](mailto:Bertelmann@fa-b.de), [www.FA-B.de](http://www.FA-B.de)

**Unser Slogan: „Technology Begins With Us“**