

Für ein international tätiges Industrieunternehmen in der Region Bern suchen wir eine Persönlichkeit als

Head IT Service Desk (m/f/d) 80-100%

Hauptaufgaben:

- Führung des Service Desks in personeller, organisatorischer und fachlicher Hinsicht sowie die Sicherstellung der Ressourcenplanung und des Budgets
- Sicherstellung einer kontinuierlichen globalen Service-Desk-Organisationen innerhalb der Gruppe
- Überwachung der Störungen und Anfragen im Service Management Tool, inkl. Triagierung / Eskalation an 2nd und 3rd Level sowie Erstellung der KPI-Reports
- Konzeptionelle Ausgestaltung und Weiterentwicklung der Services, Strukturen und Prozesse und Applikationen im ICT Service Desk
- Bereitstellung von Managementberichten zu den IT Service Desk Diensten
- Identifikation von Verbesserungspotenzial sowie Ausarbeitung und Umsetzung von Massnahmen (Continual Service Improvement)

Gewünschte Anforderungen:

- Abgeschlossene Informatikausbildung mit einer höheren Weiterbildung (FH, HF, Diplom)
- Mehrjährige Führungs- und Berufserfahrung eines ICT Service Desk sowie Erfahrung in dessen Auf- und Ausbau nach ITIL-Framework
- ITILv4 Zertifizierung von Vorteil
- Ausgeprägte Serviceorientierung und Kundenfokussierung
- Lösungsorientiert, entscheidungsfreudig, teamorientiert
- Freude am erfolgreichen Zusammenarbeiten und fördern der Mitarbeitenden
- Sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift

Sie finden interessante Arbeitsinhalte, gute Entwicklungschancen sowie attraktive Anstellungsbedingungen. Interessiert? Bewerbungen an [office.bern\(at\)igh-ag.ch](mailto:office.bern(at)igh-ag.ch)