

Wir suchen per 1. Januar 2021 oder nach Vereinbarung eine/n

## Mitarbeiter/-in Service Management (80 - 100%, unbefristet)

Wir sind ein **junges Unternehmen** mitten im Aufbau. Unsere Eigentümer sind die Schweizerische Informatikkonferenz, Kantone, Städte und bald auch der Bund. **Wir ermöglichen gemeinsame digitale Behördenleistungen**, indem wir für unsere Eigentümer IT-Services einführen und betreiben (z. B. eUmzugCH) sowie gemeinsame Beschaffungsprojekte durchführen. Leistungen wie Software-Entwicklung und Hosting beziehen wir vom Markt.

Als Mitarbeiter/-in im Service Management **stellst du den Betrieb** der bereits operativen Services **sicher**, agierst als **Ansprechpartner der Einwohnerinnen und Einwohner, Kantone und Lieferanten** bei ihren Anliegen und trägst stark zur Kundenzufriedenheit bei. Du koordinierst die Störungsbehebungen an der Schnittstelle zum Second- und Third-Level-Support.

Neukunden unterstützt du in ihren Einführungsprojekten und bei der Konfiguration der Softwareprodukte in der Betriebsphase.

Dabei stellst du sicher, dass die Services **in der vereinbarten Qualität** und **innerhalb der vorgesehenen Zeit** zur Verfügung gestellt und ausgebaut werden können.

Du hast ein **gutes Verständnis für Geschäftsprozesse** und ein **Talent, Störungsursachen und Kundenanforderungen zu erkennen**. Gemeinsam mit unseren Lieferanten findest du **gute Lösungen für unsere Kunden**. Du bist belastbar und dein konzeptionelles und analytisches Denken zeichnet dich aus. Es liegt dir, sowohl im Team zusammenzuarbeiten, als auch eine Aufgabe selbstständig zu lösen. Ein abwechslungsreicher Arbeitsalltag macht dir Freude, ebenso das Lernen «on-the-job».

### Dein Profil:

- Solide Ausbildung im Bereich Informatik, z. B. **Fachfrau / Fachmann ICT** oder **Fachfrau / Fachmann Kundendialog** mit mehrjähriger Erfahrung in einer Informatikorganisation. Auch für eine **Mediamatikerin oder einen Mediamatiker** mit Interesse und Erfahrung im Kundendialog und Service Management kann die Stelle gut passen.
- **Sprachen:** Französisch und Deutsch, eine davon als Muttersprache und gute, flüssige Kenntnisse der anderen. Grundkenntnisse Italienisch von Vorteil
- **Rasche Auffassungsgabe**, fähig, dich rasch in neue Gebiete einzuarbeiten, Wesentliches zu erkennen und zu priorisieren
- Hohe Lösungsorientierung und **Geschick im Umgang mit Kunden**
- Arbeitserfahrung in oder für öffentliche Verwaltungen von Vorteil

- Gutes **Prozessverständnis**
- **Selbstständig und zuverlässig**, hohes Kundenverständnis und **Identifikation mit den anvertrauten Aufgaben**
- Begeistert vom Thema digitale Verwaltung, und **Freude**, in diesem Gebiet etwas bewegen zu können
- **Positiv denkende, kommunikative Person**

Da wir ein junges, wachsendes Unternehmen sind, hast du die nicht alltägliche Chance, das Service Management mitzugestalten und bei entsprechender Eignung auch mehr Verantwortung zu übernehmen.

Unser Büro befindet sich fünf Minuten zu Fuss vom Bahnhof Bern. Zeitgemässe Arbeitsmittel und Homeoffice sind selbstverständlich.

Erkennst du dich wieder und spricht dich diese aussergewöhnliche Aufgabe an? Dann nimm mit uns Kontakt auf. Wir freuen uns auf dich.

Für Auskünfte steht dir Christoph Schaad, Leiter Service Management, zur Verfügung ([christoph.schaad@eoperations.ch](mailto:christoph.schaad@eoperations.ch), 031 320 00 87).