

Wir suchen **ab 1.1.2024** einen

Servicemanager Fachapplikation Grundbuch (w/m/d) (80 bis 100%, unbefristet)

Als **junges Unternehmen** wachsen wir stetig. Unsere Eigentümer sind die Schweizerische Informatikkonferenz, alle Kantone und zahlreiche Gemeinden. **Wir ermöglichen gemeinsame digitale Behördenleistungen**, indem wir für unsere Eigentümer IT-Services einführen und betreiben und gemeinsame Beschaffungsprojekte durchführen. Leistungen wie Software-Entwicklung und Hosting beziehen wir vom Markt. Wir verstehen die **Digitalisierung als Chance für eine zeitgemässe öffentliche Verwaltung**.

eOperations Schweiz wird ab Anfang 2024 für 12 Kantone und das Fürstentum Liechtenstein **eine Fachapplikation für Grundbuchämter** betreuen und dazu den Kundensupport, die Wartung und die Weiterentwicklung der Software erbringen.

Als **Servicemanager** prägst du diesen Service und die Kundenzufriedenheit entscheidend mit.

Deine Aufgaben:

- Sicherstellen des Betriebs der digitalen Grundbuchlösung TERRIS in Zusammenarbeit mit dem Produktmanagement
- Ansprechpartner der Grundbuchämter, Kantone und Lieferanten für ihre Anliegen
- Analyse von Störungsmeldungen, Beheben einfacher Störungen in der Fernanalyse.
- Koordination der Störungsbehebungen in komplexeren Fällen an der Schnittstelle zum Second- und Third-Level-Support
- Überprüfung der SLA mit dem Lieferanten
- Weiterentwicklung und Optimierung der Betriebsabläufe
- Unterstützung der Kunden bei neuen Anforderungen der Softwarelösung TERRIS in der Betriebsphase und dem weiteren Ausbau. Aufbereiten von Change-Requests, Überprüfung der Machbarkeit, Unterstützung des Produktmanagers für die Offerteinholung und Vorbereiten der Entscheidungsgrundlagen zuhanden Kundengremium.
- Vermittler zwischen Kunden und Softwareentwicklung
- Vertretung des Servicemanagements im Kundengremium
- Vorbereitung und Betriebsübernahme von Software-Changes

Dein Profil:

- **Solide Ausbildung im Bereich Informatik oder Wirtschaftsinformatik**, auch dualer Weg über eine Berufslehre oder **entsprechende Erfahrung**

- **Sprachkenntnisse: Muttersprache Deutsch** und gute mündliche Französischkenntnisse oder **Muttersprache Französisch** mit sehr guten Deutschkenntnissen (schriftlich und mündlich)
- **Projekterfahrung** und **Kenntnis einer Projektmethodik** (HERMES von Vorteil)
- **Rasche Auffassungsgabe**, Fähigkeit, sich rasch in neue Gebiete einzuarbeiten und Wesentliches zu erkennen und zu priorisieren
- Hohe Lösungsorientierung und **Geschick im Umgang mit Kunden**
- **Selbstständig, zuverlässig und genau**, hohes Kundenverständnis und **Identifikation mit der Aufgabe**
- **Organisatorisches Geschick** zum **eigenverantwortlichen Umsetzen** von Anforderungen und der Störungsbehebung
- **Affinität für Geschäftsprozesse**
- **Kommunikativ** und **belastbar**
- Fähigkeit, **Supportprozesse zu optimieren und zu erweitern**
- Arbeitserfahrung in oder für öffentliche Verwaltungen von Vorteil
- Begeistert vom Thema digitale Verwaltung, und **Freude**, in diesem Gebiet etwas bewegen zu können
- **Positiv denkende, kommunikative Person**

Deine externen Ansprechpartner sind kantonale Behörden, Inspektorate und Grundbuchämter, sowie deren Hosting-Dienstleister und die Dienstleisterin für die Softwarewartung und -entwicklung. Intern arbeitest du eng mit dem heutigen Produktmanager zusammen, der kurz vor der Pensionierung steht, und seiner Nachfolge zusammen.

Wir bieten dir eine sinnhafte Aufgabe mit Freiraum, deine Aufgaben selbstständig zu gestalten, überdurchschnittliche Anstellungsbedingungen und ein kollegiales, unterstützendes Team mit flachen Hierarchien und kurzen Entscheidungswegen.

Unser Büro befindet sich fünf Minuten zu Fuss vom Bahnhof Bern. Remote-Office ist 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 Servicemanagement, zur Verfügung (christoph.schaad@eoperations.ch, 031 520 00 87).

Deine Bewerbungsunterlagen mit einigen Zeilen zu deiner Motivation sendest du an info[a]eoperations.ch.