

## Verantwortlicher Servicedesk TERRIS (w/m/d)



80 bis 100%, unbefristet



ab 1.1.2024 oder nach Vereinbarung



Informatik



Speichergasse 39, 3011 Bern sowie Remote-Office

## Über eOperations Schweiz

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 die **Fachapplikation TERRIS für Grundbuchämter** betreuen und dazu den Kundensupport, die Wartung und die Weiterentwicklung der Software erbringen.

## Was bewirkst du?

Als **Verantwortlicher für das Servicedesk TERRIS** prägst du diesen Service und die Kundenzufriedenheit entscheidend mit. Als Ansprechperson für die Grundbuchmitarbeitenden in den angeschlossenen Kantonen sorgst du gemeinsam mit den beiden Produktmanagern und unserem externen Softwareentwickler für zufriedene Kunden. Du berätst sie, löst ihre Probleme im Alltagsbetrieb, erkennst neue Anforderungen und nimmst diese auf.

Parallel hast du die Gelegenheit, in einem Strategieprojekt für die mittel- und längerfristige Weiterentwicklung der Applikation mitzuarbeiten.

Deine Ambition ist, jeden Kontakt für die Kunden zu einem positiven Erlebnis zu machen sowie ihre Bedürfnisse und die Applikation TERRIS inkl. Umsystemen immer besser zu verstehen.

## Deine Aufgaben

- **Ansprechperson für die Mitarbeitenden** der angeschlossenen Grundbuchämter und ihre Beratung
- **Sicherstellen des Betriebs** der digitalen Grundbuchlösung **TERRIS in Zusammenarbeit mit den beiden Produktmanagern**
- **Führen des Softwarelieferanten** für den 2nd-/3rd-Level-Support, das Test- und Releasemanagement
- **Entgegennehmen von Störungsmeldungen und Koordinieren der Störungsbehebung**, wo erforderlich gemeinsam mit dem Second- und Third-Level-Support des Softwarelieferanten und den Hosting-Dienstleistern der Kantone
- **Überprüfen der SLA-Einhaltung** durch den Lieferanten
- **Weiterentwickeln und Optimieren** der Betriebsabläufe

- **Unterstützen der Kunden bei neuen Anforderungen** an die Softwarelösung TERRIS in der Betriebsphase und für den weiteren Ausbau
- **Aufbereiten von Change-Requests**, Überprüfen der Machbarkeit, Unterstützen der Produktmanager, Einholen von Offerten und Aufbereiten von Entscheidungsgrundlagen zuhanden des Kundengremiums
- **Vorbereiten und Betriebsübernahme von Software-Changes**
- **Vermittlung zwischen Kunden und Softwareentwicklung**
- **Vertretung** des Servicedesks **im Kundengremium**
- **Mitarbeit beim Entwickeln der Produkt- und Servicestrategie**

## Dein Profil

- **Ausbildung im Bereich Informatik oder Wirtschaftsinformatik**, insbesondere auf dem dualen Weg über eine Berufslehre
- **Mehrjährige Berufserfahrung im Service-Management**
- **Projekterfahrung** und **Kenntnis einer Projektmethodik** (HERMES von Vorteil)
- **Sprachkenntnisse: Muttersprache Deutsch** und gute mündliche Französischkenntnisse oder **Muttersprache Französisch** mit sehr guten Deutschkenntnissen (schriftlich und mündlich)
- **Rasche Auffassungsgabe**, Fähigkeit, dich 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**
- **Kommunikativ** und **belastbar**
- Fähigkeit, **Supportprozesse zu optimieren und zu erweitern**
- Arbeitserfahrung in oder für öffentliche Verwaltungen von Vorteil
- **Interesse am Grundbuchwesen** als eine zentrale Aufgabe des Staates.
- **Begeistert vom Thema digitale Verwaltung**, und Freude, in diesem Gebiet etwas bewegen zu können
- **Positiv denkende, kommunikative Person**

## Das darfst du von uns erwarten

- Eine sinnhafte Aufgabe
- Freiraum, deine Aufgaben selbstständig zu gestalten
- Überdurchschnittliche Anstellungsbedingungen
- Ein kollegiales, unterstützendes Team
- Flache Hierarchien und kurze Entscheidungswege

Unser Büro befindet sich fünf Minuten zu Fuss vom Bahnhof Bern. Remote-Office ist selbstverständlich.

## Kontakt

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

Deine vollständigen Bewerbungsunterlagen mit einigen Zeilen zu deiner Motivation sendest du an [info\[a\]eoperations.ch](mailto:info[a]eoperations.ch).

Bei dieser Stellenbesetzung berücksichtigen wir keine Personaldienstleister.

Auskünfte erteilt dir gerne: Christoph Schaad, Leiter Servicemanagement, [christoph.schaad\[a\]eoperations.ch](mailto:christoph.schaad[a]eoperations.ch), 031 570 00 87.