

# SwissSign Group

Die SwissSign Group hat zwei Eckpfeiler: Identitäts-Services unter der Marke SwissID sowie Zertifikatsdienste. SwissID ist die digitale Identität der Schweiz, welche einen einfachen und sicheren Zugang zur Onlinewelt ermöglicht. Dank elektronischen Zertifikaten können Daten verschlüsselt und damit vor ungewolltem Zugriff geschützt ausgetauscht werden. Als Schweizer Trust Service Provider (TSP) begleitet SwissSign Menschen und Unternehmen in eine erfolgreiche digitale Zukunft, schützt dabei Daten nach den höchsten Sicherheitsstandards und behält sie in der Schweiz. Weitere Informationen finden Sie auf [www.swissign.com](http://www.swissign.com) und [www.swissid.ch](http://www.swissid.ch).

Zur Verstärkung unseres Teams «IT-Service Management» in Glattbrugg suchen wir per sofort eine/n

## IT-Service Manager (100%, m/w)

Als IT-Service Manager fungierst du als Schnittstelle zwischen Stakeholdern sowie dem Scrum und DevOps Team. Du bist eine zentrale Ansprechperson für interne Kunden, Nutzer und Lieferanten, erstellst bzw. unterhältst den Service Katalog und stellst die Einhaltung der SLA sicher.

### Deine neue Herausforderung

- Aufnahme, Definition, Bewertung von Services und Änderungswünschen
- Unterstützung bei der technischen Analyse und Behebung im Incident Management
- Implementierung und Design von Management-Reports
- Durchführung von Upgrades und Erweiterungen inkl. UAT
- Test und Abnahme der umgesetzten Anforderungen im Change Management
- Ansprechpartner für alle inhaltlichen und technischen Fragen der Fachabteilungen
- Überwachung der SLA und Kommunikation zum Business bei drohenden SLA-Verletzungen
- Eskalationsinstanz zwischen Business, Customer Service und Operations

### Was du mitbringst

- Empathie, Neugier, aktives Zuhören
- Fähigkeit zur Abstraktion des Gehörten, Zusammenhänge darzustellen und dieses nachvollziehbar zu dokumentieren
- Sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse
- Mindestens 3 Jahre Berufserfahrung mit Tätigkeiten in den Bereichen IT-Service-Erbringung / IT-Operations, Consulting oder Pre-Sales-Consulting, IT-Architektur
- Theorie- und Praxiskenntnisse in der Administration von ITSM Suiten (ServiceNow, BMC)
- Nachweisbare Erfahrung als Teil eines agilen Teams (Scrum, Kanban)
- Erfahrung in der Planung und Einführung von ITSM Kernprozessen nach ITIL
- Gute Kenntnisse des Incident-, Change-, Problem-, und Knowledge-Management
- Hochschulabschluss in Wirtschaftsinformatik oder einer gleichwertigen Ausbildung

### Wir bieten dir

- Flache Hierarchie und direkte Kommunikation
- Flexible Arbeitszeit und Homeoffice
- Überdurchschnittliche Altersvorsorge und ein grosszügiges Ferienguthaben
- Attraktive Fringe Benefits
- Ein offenes, modernes Multikulti-Arbeitsumfeld

SwissSign Group ist für Menschen, welche die Herausforderung suchen und mit dem Team etwas bewegen wollen. Trifft das deine DNA? Nathalie Kunz, Head of Human Resources, freut sich auf deine Bewerbung an [nathalie.kunz@swissign.com](mailto:nathalie.kunz@swissign.com).