



KGAL GRUPPE -

ERFAHRUNG UND KOMPETENZ

Die KGAL Gruppe wurde 1968 gegründet und gehört heute zu den erfolgreichsten Investment- und Assetmanagern für Realkapitalanlagen auf dem deutschen Markt. In unserem Fokus liegen die drei Assetklassen Immobilien, Flugzeuge und Infrastruktur (Erneuerbare Energien).

Internationale und interdisziplinäre Expertenteams betreuen die Projekte der KGAL an vielen Standorten in Europa. Mit einem verwalteten Investitionsvolumen in Höhe von EUR 22,7 Mrd. gehören wir zu den Top-Playern der Branche. Rund 340 Mitarbeiter setzen sich für den Unternehmenserfolg der KGAL ein.

Werden auch Sie ein Teil des Teams der KGAL und bewerben Sie sich für die Position im Bereich IT Workplace Services als

IT SERVICE MANAGER (M/W)

KENNZIFFER 1228

DIESE AUFGABEN ERWARTEN SIE BEI UNS:

Als Service Manager übernehmen Sie im Team IT Operations – IT Workplace Services die Koordination des gesamten Incident-, Request- und Change-Portfolios der KGAL IT und die Verantwortung für die Fehlerbehebung und Störungsanalyse. Dabei arbeiten Sie eng mit den internen Fachbereichen und IT Dienstleistern der KGAL zusammen. Sie managen Eskalation und Beschwerden, stellen die Kundenzufriedenheit und die Einhaltung unserer KPIs und SLAs sicher und sind in der Lage, technischen Support und VIP Betreuung zu leisten.

Insbesondere fallen in Ihren Aufgaben- und Verantwortungsbereich:

- Eskalations-Ansprechpartner für die Servicemanagement-Prozesse
- Proaktive Steuerung der IT-Dienstleister durch aktives Management von KPIs und SLAs inkl. regelmäßiger kaufmännischer und inhaltlicher Optimierung der IT-Dienstleisterverträge
- Koordination des Know-how Transfers bei GoLives und Betriebsübernahmen
- Technische Analyse von Problemen, Anwendungen sowie Auswertung und Reports bei außergewöhnlichen Unstimmigkeiten
- Pflege des IT-Servicekatalogs inkl. Optimierung und Überwachung der IT-Service-Prozesse
- Service Reporting von Geschäftsprozessen
- Technische Betreuung, Installation, Administration und Wartung inkl. Fehlersuche und Störungsbehebung von Desktop-PCs, Laptops, Peripheriegeräten, TK-Anlage und –endgeräten sowie Applikationen (remote und vor Ort) sowie der lokalen Netzwerktechnik inkl. Patching

- Kundenbetreuung vor Ort, per Telefon und via Remote-Steuerung
- Administration von User-Konten und Berechtigungsstrukturen sowie Datenpflege (Kundenstammdaten, Geräte- und Inventardaten, ...)
- Pflege und Dokumentation sämtlicher Vorgänge im Ticketsystem inkl. Bereitstellung von Lösungen und Prozessbeschreibungen in der Wissensdatenbank; Erstellung und Pflege von Verfahrensdokumenten
- Übernahme von Produkt-, Service-, Reporting- und Prozessverantwortung inkl. Pflege und Weiterentwicklung

MIT DIESEM PROFIL ÜBERZEUGEN SIE UNS:

- Sie verfügen über mindestens 10 Jahre Berufserfahrung im IT-Bereich
- Sie besitzen sehr gute Kenntnisse in MS Betriebssystemen (Windows, WIN7, WIN10) und allen MS Office 2010 / 2013 / 2016 / O365 Anwendungen sowie in MS Active Directory und Exchange / Outlook.
- Sie haben fundierte Hardware-Kenntnisse in den Bereichen Desktop, Laptop, Tablet, Smartphone sowie Peripherie (Drucker, Telefone).
- ITIL Zertifizierung als V3 Expert wünschenswert, mindestens für Foundation Level vorhanden (oder vergleichbar; z. B. Cobit, o.ä.)
- Sie haben ein stark ausgeprägtes analytisches, ganzheitliches und konzeptionelles Denkvermögen, gehen Themen strukturiert an und können auch komplexe Zusammenhänge überzeugend und verständlich auf unterschiedlichen Ebenen darstellen
- Teamfähigkeit ist Ihre Stärke, Zuverlässigkeit und Eigeninitiative sind für Sie selbstverständlich
- Sie agieren kunden- und serviceorientiert und können auch am Telefon überzeugend und zuvorkommend Gespräche steuern.
- Zuverlässigkeit, Durchsetzungsvermögen und ein hohes Organisationstalent zeichnen Sie aus.
- Sie verfügen über sichere sichere Deutsch- sowie Englischkenntnisse in Wort und Schrift
- Sie besitzen einen Führerschein Klasse B

DAS BIETEN WIR IHNEN:

- Interessantes und anspruchsvolles Aufgabengebiet
- Angenehmes Betriebsklima und ein internationales Team
- Leistungsgerechte Bezahlung, marktgerechte Sozialleistungen und Beteiligung am Unternehmenserfolg
- Förderung von individuellen Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen (intern und extern)
- Flexible Arbeitszeit
- Moderner Arbeitsplatz südlich von München mit guten Parkmöglichkeiten
- Soziales Engagement
- Betriebsrestaurant

SIND SIE INTERESSIERT?

Wir freuen uns über Ihre aussagekräftige und vollständige Bewerbung mit Bezug auf die o.g. Kennziffer sowie die Angabe Ihres frühestmöglichen Eintrittstermins und Ihrer Gehaltsvorstellungen an:

bewerbung@kgal.de

Andreas Bittl

KGAL GmbH & Co. KG

HR Recruitment & Development

Weitere Informationen zur KGAL finden Sie unter www.kgal.de.

HINWEIS ZUM DATENSCHUTZ:

Mit Versand Ihrer Bewerbungsunterlagen an o.g. E-Mail Adresse willigen Sie ein, dass Ihre personenbezogenen Daten zum Zwecke des Stellenbesetzungsverfahrens für vorgenannte Position verarbeitet werden. Weitere Informationen hierzu erhalten Sie mit der Eingangsbestätigung zu Ihrer Bewerbung.