

IT Operations Engineer – Service Desk & ITSM (m/w/d)

Fintech trifft Tradition - Freiheit für unternehmerische Leidenschaft.

Die BMS Corporate Solutions GmbH ist eine gemeinsame Gesellschaft der Atruvia AG und der BMS Unternehmensgruppe aus Düsseldorf. Die BMS Corporate Solutions verbindet IT- und Firmenkunden-Fachkompetenzen in einem gemeinsamen Unternehmen. Motiviert ist diese Gründung durch die ständig und schnell steigenden Anforderungen im Geschäftsfeld Firmenkunde. Es gilt, sich rechtzeitig für die Wettbewerbsfähigkeit unserer Banken und deren Kunden für die Zukunft zu rüsten. Wir bündeln in der BMS Corporate Solutions GmbH die Unterstützung unserer Banken „rund um das Firmenkundengeschäft“.

Düsseldorf Full-time employee

Als IT Operations Engineer – Service Desk & ITSM (m/w/d) verbindest du die eigenständige Bearbeitung von Supportanfragen mit der Weiterentwicklung unseres internen Service Desks. Gemeinsam mit dem bestehenden Team übernimmst du schrittweise Verantwortung für definierte Services und verbesserst Abläufe, Servicequalität und Wissensvermittlung.

Deine Aufgaben

- Operativer Betrieb und Weiterentwicklung eines stabilen, nachvollziehbaren und an ITIL ausgerichteten internen Service Desks; schrittweiser Aufbau einer belastbaren fachlichen Vertretung
- Steuerung, Priorisierung und Bearbeitung von Supportanfragen
- Eigenständige Analyse und Lösung komplexerer Supportfälle sowie koordinierte

Deine Fähigkeiten

- Abgeschlossene Berufsausbildung als Fachinformatiker, ein absolviertes Studium im Bereich Informatik oder eine vergleichbare Qualifikation
- Mehrjährige Berufserfahrung im IT-Service-Management, IT-Systemadministration oder IT-Service-Desk
- Erfahrung im Umgang mit Ticketsystemen sowie in der Definition und Optimierung

Eskalation an interne Fachverantwortliche und externe Dienstleister innerhalb abgestimmter Zuständigkeiten

- Bearbeitung definierter Betriebs- und Supportaufgaben im Microsoft-365- und Atlassian-Umfeld; Zusammenarbeit mit den Verantwortlichen für Endgeräte, Identitäten und Plattformen
- Überwachung vereinbarter Serviceziele anhand von SLAs und KPIs sowie Ableitung und Umsetzung abgestimmter Verbesserungen
- Pflege und Optimierung von Incident- und Request-Workflows sowie Mitwirkung an Changes nach den freigegebenen Prozessen und Befugnissen
- Durchführung und Verbesserung standardisierter On- und Offboarding-Abläufe in Abstimmung mit HR und dem Berechtigungsmanagement
- Sicherstellung einer vollständigen Ticketdokumentation
- Pflege und Weiterentwicklung der Knowledge Base, verständlicher Anleitungen und Übergaben, damit Wissen im Team verfügbar und Vertretung möglich bleibt
- Aktives Einbringen in eine bestehende Teamstruktur sowie Koordination zwischen verschiedenen Abteilungen wie IT, Application Services und Security
- Eingrenzung von Verbindungsstörungen bei LAN/WLAN und VPN, Lösung definierter Standardfälle sowie strukturierte Übergabe komplexer Netzwerk-, Firewall- und Serverthemen an die Infrastrukturverantwortlichen
- Weiterentwicklung von Servicekatalog, Self-Service und Supportautomatisierung; Planung und Umsetzung abgestimmter Verbesserungen und Projektanteile im Rahmen unserer PI-Planung

Was wir dir bieten

- Eigenverantwortung & Abwechslung
- Feedbackkultur
- Flexibles Arbeiten & Flache Hierarchien
- Unbefristeter Vertrag

von Serviceprozessen

- Erfahrung in der Bearbeitung und Koordination von Incidents und Service Requests sowie in der Mitarbeit an geregelten Change-Prozessen
- Praktische Erfahrung im Microsoft-365-Support und in definierten Administrationsaufgaben, beispielsweise mit Exchange Online oder Intune; Kenntnisse von Entra ID und Atlassian sind von Vorteil
- Gute Kenntnisse von ITIL-Prozessen, idealerweise mit entsprechender Zertifizierung
- Sicherer Umgang mit SLA- und KPI-basiertem Arbeiten
- Erfahrung in der Erstellung und Pflege von Prozessdokumentationen und Wissensdatenbanken
- Ausgeprägtes Prozessverständnis sowie eine strukturierte und lösungsorientierte Arbeitsweise
- Hohe Serviceorientierung sowie ausgeprägte Kommunikations- und Organisationsfähigkeiten
- Eigenverantwortliche, zuverlässige und sorgfältige Arbeitsweise
- Sehr gute Deutschkenntnisse sowie gute Englischkenntnisse in Wort und Schrift

- Individuelle Fortbildungen & Coachings
- Teamwork ohne Ellenbogen
- Ungezwungene Atmosphäre ohne Dresscode
- Carsharing



Eigenverantwortung & Abwechslung



Feedbackkultur



Flexibles Arbeiten & Flache Hierarchien



Individuelle Fortbildungen & Coachings



Teamwork ohne Ellenbogen



Ungezwungene Atmosphäre ohne Dresscode

Weitere Informationen:

Bei Rückfragen zur Stellenausschreibung stehen wir dir gerne zur Verfügung. Du erreichst uns unter der Rufnummer 0211/302127-22.

Haben wir dein Interesse geweckt? Dann freuen wir uns über deine Bewerbung!

Deine Bewerbungsunterlagen (Anschreiben, tabellarischer Lebenslauf und Zeugniskopien) kannst du direkt über unsere Karriereseite www.bms-karriere.de hochladen.

Homeoffice möglich