



## Wir suchen Mitarbeiter, die immer das Ziel im Blick haben.

### IT-Service Design Manager (m/w/d)

Karlsruhe – unbefristete Festanstellung



Wir sind Experten für alle Themen rund um Banking und Informationstechnologie der genossenschaftlichen FinanzGruppe und bieten unseren Kunden speziell auf sie zugeschnittene IT-Lösungen: vom Rechenzentrumsbetrieb über Online-Bankverfahren bis hin zur Beratung bei zukunftsweisenden Innovationen. Mit Ideenreichtum und Begeisterung arbeiten wir täglich daran, Bankprozesse digitaler, einfacher und effizienter zu gestalten.

Unser Ziel als IT-Dienstleister ist es, neue Marktanforderungen in unser Lösungsportfolio zu integrieren, innovative Kommunikationswege zu Kunden auszubauen, dabei für maximale Sicherheit zu sorgen und eine hohe Beratungsqualität sicherzustellen – für herausragende Kundenerlebnisse.

Wir leben Collaboration in Anlehnung an das Spotify-Modell und suchen Sie für unser Geschäftsfeld Output Solutions im Tribe Business Services.

### Diese Herausforderungen erwarten Sie bei uns

- Zentraler Ansprechpartner und Eingangskanal für die vertriebliche Akquise (Vertriebsunterstützung)
- Analyse und Bewertung von IT-Ablauforganisationen, Prozessen und deren mögliche Implementierung in EDV-Systeme (Business-/Anforderungsanalyse)
- Querschnittliche und übergreifende Kommunikation mit IT-Fachbereichen inkl. Aufnahme, Dokumentation und Berücksichtigung aller regulatorischen und Compliance-relevanten Themen
- Qualitätssichernde Maßnahmen im Bereich Service Design mit Schnittstellen zu diversen Organisationseinheiten
- Anforderungs- und Leistungsdefinition für die Übergabe an einen Service-Level-Managementprozess
- Direkte Kommunikation zu Kunden oder externen Dienstleistern in Zusammenarbeit mit unseren Kunden
- Begleitung und Beratung unserer Kunden bei der Implementierung ihrer Servicelandschaft in unsere IT-Infrastrukturen und -Prozesse
- Planung, Konzeptionierung und Steuerung der Phasen der Serviceerbringung im Kontext von Individuallösungen
- Verantwortung für den Wissenstransfer zwischen Kunde und übergreifenden Fachbereichen
- Unterstützung des Vertriebs bei der Erstellung von Leistungsscheinen sowie bei der Feststellung und Faktensammlung von SLA-Definitionen
- Analyse von Abhängigkeiten zu anderen IT-Services, Verwaltungs- und Kundenprozessen
- Sammlung von Stammdaten zur Erstellung von Kostenkalkulationen und Business Cases

### Ihre Qualifikationen sprechen für Sie

- Abgeschlossenes Studium der Betriebswirtschaft oder (Wirtschafts)Informatik mit langjähriger Berufserfahrung in einem vergleichbaren Aufgabengebiet
- Gute Kenntnisse von IT-Serviceprozessen, ITIL-zertifiziert
- Kenntnisse über Geschäfts- und IT-Prozesse
- Erfahrung in der Umsetzung von IT-Projekten (GPM, PRINCE2 oder PMI von Vorteil)
- Erfahrung in den Aufgabengebieten der IT-Produktion mit Schnittstellen in die übergreifenden Bereiche
- Durchsetzungsvermögen, Konfliktfähigkeit, diplomatisches Geschick bei Eskalationen und ein sicheres Auftreten
- Ausgeprägtes Dienstleistungsverständnis inkl. Kunden- und Serviceorientierung sowie ein hohes Maß an Selbstständigkeit, Entscheidungsfähigkeit und Verantwortungsbewusstsein
- Selbstständiges und verantwortungsbewusstes Denken und Handeln mit hohem Grad an Eigenverantwortung
- Ausgeprägte Team- und Kooperationsfähigkeit
- Belastbarkeit und Flexibilität
- Bereitschaft, sich in einem agilen Umfeld mit dynamisch ändernden Anforderungen im Team einzubringen

### Was uns ausmacht

Gemeinsam zum Erfolg: Im Team der Fiducia & GAD gestalten Sie das Banking von morgen.

- Neugierig statt gewöhnlich, kreativ statt konventionell
- Auf IT spezialisiert, in der Denkweise von Bankern zuhause
- Fokussiert auf das, worauf es unseren Kunden ankommt
- Soziales Engagement in Verbindung mit unseren genossenschaftlichen Werten

### Was wir bieten

Viel mehr als ein Job: Bei der Fiducia & GAD können Sie Ihre Stärken optimal einsetzen – fachlich wie persönlich.

- Vielfältige Onboarding-Maßnahmen und regelmäßige Willkommensveranstaltung #enter
- Flexible Arbeitszeitgestaltung und attraktive Nebenleistungen
- Sportaktivitäten, Gesundheitsvorsorge und Betriebsrestaurants
- Breite Angebotspalette zur fachlichen und persönlichen Weiterbildung

### Jetzt online bewerben.

fiduciagad.de/karriere  
Kennziffer: MM84 OUSBUS

Fiducia & GAD IT AG | Personalmanagement | Markus Mayer  
Tel.: +49 721 4004-1610

Hinweis: Aus Gründen der besseren Lesbarkeit steht im gesamten Text die männliche Form stellvertretend für Personen aller Geschlechter.

