



Head of IT Service Management (m/w/d)

DAS ERWARTET DICH

Teamspirit, offene Türen, Duz-Kultur und kurze Entscheidungswege. Dich erwarten viel Gestaltungsspielraum, mobiles Arbeiten und ein attraktives Vergütungspaket inklusive Erfolgsbeteiligung und betrieblicher Altersvorsorge.

Du übernimmst die Verantwortung für das IT Service Management der freenet Group – mit mehreren Teams in User Help Desk, Service Operation Center (24/7-Monitoring und Incident Management), OnSite Support, Wissens- und Rechtsmanagement sowie der Atlassian-Plattform. Dein Auftrag: aus gewachsenen Strukturen eine klar prozessgesteuerte Serviceorganisation machen.

DEINE AUFGABEN

- Du führst die Abteilung IT Service Management mit mehreren Teams und Führungskräften über mehrere Standorte fachlich und disziplinarisch und entwickelst sie zu einer prozessorientierten Serviceorganisation weiter
- Du verantwortest Design, Standardisierung und Automatisierung der ITSM-Kernprozesse – Incident, Problem, Request und Change – entlang etablierter Best Practices und machst deren Wirksamkeit über Kennzahlen messbar
- Du richtest den User Help Desk und das Service Operation Center (24/7-Monitoring, Alarmierung, First Level im Störfall) konsequent an diesen Prozessen aus und hebst die Effizienz- und Qualitätspotenziale, die daraus entstehen
- Du verantwortest die Atlassian-Plattform (Jira, Confluence, JSM)



freenet bietet ein umfangreiches Portfolio rund um die Themen Mobilfunk, Internet und TV-Entertainment. Online auf www.freenet.de sowie in rund 520 eigenen Shops erhält jeder Kunde die ideale Lösung für sein digitales Leben. Deutschlandweit beraten wir persönlich, unabhängig und individuell.

Standort: Büdelsdorf

Beginn: 01.11.2026

Beschäftigungsart:
Führungsposition
Vollzeit

JETZT BEWERBEN

Deine Benefits



Betriebliche Altersvorsorge



Mitarbeitervergünstigungen



Mobiles Arbeiten

als zentrales Werkzeug unserer Serviceprozesse und treibst deren Weiterentwicklung, Automatisierung und KI-gestützte Nutzung voran

- Du sicherst den stabilen, wirtschaftlichen Betrieb für rund 3.500 Arbeitsplätze und die Servicequalität gegenüber Fachbereichen und IT-Einheiten

DEIN PROFIL

- Du hast mehrjährige Führungserfahrung in einem IT-Service-, ITSM- oder IT-Operations-Umfeld und Freude daran, Teams und Talente weiterzuentwickeln
- Du hast Serviceprozesse selbst gestaltet, standardisiert und automatisiert – und erzählst uns gern, was Du damit bewegt hast
- Du kennst die Anforderungen eines 24/7-Betriebs mit Rufbereitschaften und Incident Management aus eigener Erfahrung
- Du arbeitest sicher mit modernen Service-Management-Plattformen. Erfahrung im Atlassian-Umfeld ist ein Plus, aber keine Voraussetzung – wichtiger ist, dass Du Prozesse in Werkzeugen denken kannst
- Du agierst als Brückenbauer zwischen Business und IT, denkst unternehmensweit und überzeugst durch Umsetzungsstärke und eine klare Service- und Kundenorientierung

Deine fachliche Qualifikation ist uns wichtiger als Dein formaler Abschluss. Ob Studium, Ausbildung mit konsequenter Weiterentwicklung oder ein anderer Weg – überzeuge uns mit dem, was Du bewegt hast.

 **Drucken**

 **Teilen**

Klingt spannend? Dann bewirb Dich jetzt!

JETZT BEWERBEN



Modernes Arbeitsumfeld



Kantine



Dienstwagen



Kontakt



Nicole Eberhardt
Manager Human Resources

+49 4331 69-1168
nicole.eberhardt@freenet.ag