

educa.ch, das Schweizer Medieninstitut für Bildung und Kultur, ist eine gemeinnützige Genossenschaft. Im Auftrag von Bund und Kantonen führt sie die Schweizer Fachagentur für ICT und Bildung, welche die Digitalisierung im Bildungswesen mit Expertise, Vernetzung und Dienstleistungen begleitet. Sie unterstützt Bildungspolitik, -verwaltung und -praxis und führt Projekte zu relevanten Themen im Bereich der digitalen Transformation.

Wir suchen per sofort oder nach Vereinbarung eine/n

## **Service Delivery Manager 80 - 100%**

### **Ihre Aufgaben**

Sie sind zuständig für das gesamte Service Management von unseren ICT-Diensten im Bildungsraum Schweiz (z. B. educanet<sup>2</sup>, educa.ID, educa.Job, dsb etc.). Sie erstellen und pflegen den Servicekatalog (d. h. Servicebeschreibungen inkl. Service Level Packages sowie gegenseitige Erwartungen und Verpflichtungen) und wirken dadurch beim Marketing von unseren Dienstleistungen mit. Sie entwerfen und unterhalten alle Service-Level-Agreements (SLAs) und sorgen dafür, dass diese für unsere Ansprechgruppen verständlich und kohärent sind. Weiter evaluieren Sie laufend die Performance von unseren Diensten sowie Prozessen (z.B. Service Desk, Incidents und Changemanagement) und tragen zu deren kontinuierlichen Verbesserung bei. Ferner kümmern Sie sich um unsere Kunden, so dass diese bei ihren Anliegen (inkl. Behandlung von Eskalationen) mit einem stets kompetenten Service rechnen dürfen. In Zusammenarbeit mit der Buchhaltung überprüfen Sie Offerten für unsere ICT-Dienste und unterstützen bei Fragen in der Rechnungsstellung.

### **Ihr Profil**

Sie sind eine kundenorientierte, kommunikationsstarke, flexible, ausdauernde und motivierte Persönlichkeit mit einer vernetzten Denkweise sowie mit einer raschen Auffassungsgabe. Sie verfügen über einen Hochabschluss mit einer technischen oder bildungspolitischen Ausprägung und entsprechender Weiterbildung (z.B. ITIL Foundation sowie evtl. weitere ITIL-Zertifikate). Sie denken und handeln prozessorientiert und bringen Erfahrung im ITSM-Umfeld (z.B. Service Level Management, Service Desk) mit. Sie verstehen es daher, Kundenanliegen nach Priorität zeitnah und professionell anzugehen. Weiter kommunizieren Sie mit unseren internen und externen Stellen stilsicher und situativ korrekt in deutscher und französischer Sprache sowohl schriftlich als auch mündlich.

### **Wir bieten**

- Eine verantwortungsvolle, abwechslungsreiche Tätigkeit mit herausfordernden, vielfältigen Aufgaben in einem dynamischen Umfeld
- Am Kanton Bern orientierte, fortschrittliche Anstellungsbedingungen
- Einen attraktiven Arbeitsplatz mit offener und transparenter Kultur in Bern in unmittelbarer Nähe des Bahnhofs

Gerne erwarten wir Ihre vollständigen elektronischen Bewerbungsunterlagen an **job@educa.ch**. Für weitere Informationen steht Ihnen Alan Moran, Leiter IT-Services, Tel. 031 300 55 70, gerne zur Verfügung.