



BAUWERK GROUP

bauwerk-group.com

Innovativ, modern, nachhaltig und wertgetrieben – dies sind einige Attribute, die uns als führenden Anbieter von Premium-Parkett auszeichnen. Möchtest du auch Teil eines internationalen Teams sein, das forscht, entwickelt, produziert, vertreibt und mit dem nachwachsenden Rohstoff Holz Räume zum Leben bringt?

Für unseren Hauptsitz in **St. Margrethen** suchen wir einen engagierten:

IT Support & Service Desk Manager (m/w/d)

In dieser Funktion bist du weltweit für die IT Support & Service Desk Abteilung verantwortlich und führst die lokalen Teammitglieder (Schweiz, Kroatien, Litauen, Deutschland, Österreich und Amerika). Du verwaltest die ITSM-Plattform, die Incidents und Changes und überwachst die Servicequalität anhand der definierten KPI's. Zudem bist du zuständig für die Umsetzung und Durchsetzung von IT Standards nach ITIL, Schulung und Betreuung von Mitarbeitenden, um eine zeitnahe Reaktion auf Geschäftsanforderungen zu gewährleisten.

Deine Verantwortung

- Verantwortung für die globale IT Service & Support Organisation
- Führen und Weiterentwicklung des internationalen IT Support & Service Desk Team (1st & 2nd Level)
- Ausbau und Automatisierung der ITSM-Plattform (BMC Helix) inklusive Asset- & Lizenz Management
- Sicherstellung global einheitlicher Prozesse, Rollen und Tool-Nutzung (ITIL-aligned)
- Aufbau und Weiterentwicklung der Anwenderschulungsumgebung inkl. Dokumentation, Anleitungen und Tests, z.B. Cyber Awareness Training
- Enge Zusammenarbeit mit Group IT, Infrastruktur-, Applikations- und Business-Stakeholdern
- Kontinuierliche Weiterentwicklung der Fähigkeiten, des Know-Hows und aktives Verfolgen von neuen Technologien
- Entwicklung und Verwaltung von Service-Desk-Budgets, Gewährleistung einer kosteneffizienten Bereitstellung und optimalen Ressourcenzuweisung

Dein Profil

- Bachelor-Abschluss Informationstechnologie oder einem verwandten Bereich
- Mindestens 5 Jahre Erfahrung im IT Services & Support Bereich, davon mindestens 3 Jahre in einer Führungsposition
- Nachweisbare Erfahrung im Aufbau oder der Transformation von IT Service & Support Organisationen
- Erfahrung mit internationalen, verteilten Teams und Stakeholder-Management auf Management-Ebene
- Nachgewiesene Kenntnisse in der Implementierung und dem Best-Practice-Ansatz nach ITIL (ITIL Foundation V5, ITIL Practice Manager)
- Souveränes Auftreten in kritischen Situationen (Major Incidents, Eskalationen)
- KPI-, SLA- und Governance-getrieben, mit starkem Service-Mindset
- Erfahrung mit gängigen ITSM-Tools und mit der Microsoft M365-Umgebung
- Verhandlungssicher in Deutsch und Englisch

Wir bieten

- Dynamisches Umfeld mit drei führenden Marken
- Eigenverantwortliche Tätigkeit
- Home-Office-Möglichkeiten
- Starkes Team
- Internationale Projektverantwortung

Bewerbungen an

Bewerbungen.CH@bauwerk-group.com

Bauwerk Group Schweiz AG, Human Resources, Neudorfstrasse 49, 9430 St. Margrethen