



## Problem Manager (m/w/d)

Kennziffer: 992025081VOH | Standort: Köln

operational services (OS) ist einer der führenden ICT Service Provider im deutschen Markt und gilt als Backbone der Digitalisierung des Mittelstands. Sie ist die federführende, agile Einheit der Telekom Gruppe, um im deutschen Mittelstand die digitale Transformation nachhaltig zu beschleunigen. Mit über 1.000 hochqualifizierten Mitarbeitenden entwickelt und betreibt sie modernste Informationssysteme, managt Private & Public Cloud-Plattformen, sichert den langfristigen 24/7 Systemsupport und die Verfügbarkeit kritischer Betriebsprozesse.

### DER JOB

- Mitarbeit in der Aufbereitung und Moderation von Reviews/Problems/Problem Advisory Board und Task Forces mit den internen Fachteams
- Mitarbeit im Team "ITIL-Prozesse" mit dem Schwerpunkt Problem- & Incident Management zur Gewährleistung reibungsloser Prozessabläufe
- Steuerung und Weiterentwicklung der ITIL-konformen Problem-/Incident Prozesse sowie die Überwachung und Einhaltung durch die Prozessbeteiligten
- Toolgestützte Bearbeitung von Problem-/Incident Tickets

- Untersuchung der Problems und Incidents mit System-/Applikationsverantwortlichen in Bezug auf Ursache und Auswirkung auf Geschäftsprozesse
- Fortschreiben der bestehenden Betriebsdokumentation
- Teilnahme an Projekten von öffentlichen Auftraggebern (Bund oder Land)

## YOU

- Master- bzw. Diplomabschluss mit adäquater beruflicher Erfahrung oder vergleichbaren Kenntnissen und Fähigkeiten
- Mindestens sieben Jahre Berufserfahrung, davon mindestens fünf Jahre im IT-Betriebsumfeld
- Sehr gute Kenntnisse und Erfahrung in Problemmanagementtechniken (ITIL)
- ITIL Expert Zertifizierung wünschenswert
- Sehr gutes kundenorientiertes, unternehmerisches Denken und Handeln, auch auf Management-Ebene
- Hohes analytisches und konzeptionelles Denkvermögen
- Sehr hohe Flexibilität, Belastbarkeit und Leistungsbereitschaft
- Verhandlungssichere Deutschkenntnisse in Wort und Schrift

## UNSERE BENEFITS



- Attraktives Gehaltspaket mit Erfolgsbeteiligung
- 37 Stunden/Woche mit Arbeitszeitkonten
- Arbeitgeberfinanzierte Weiterbildungen und Zertifizierungen

Ein weiteres Plus sind außerdem unser Fahrradleasing, 30 Tage Urlaub, subventioniertes Deutschlandticket, arbeitgeberfinanzierte Altersvorsorge, vermögenswirksame Leistungen, Gruppenunfallversicherung für Arbeit und Freizeit sowie Mitarbeiterkonditionen für viele Produkte des Konzerns Deutsche Telekom.

Jetzt Bewerben

Ihre Ansprechpersonen  
OS HR-Team  
[FMB-Bewerbung@o-s.de](mailto:FMB-Bewerbung@o-s.de)



**ENTSCHEIDEN SIE SICH FÜR OS  
UND KOMMEN SIE IN UNSER TEAM!**

**OPERATIONAL SERVICES GMBH & CO. KG**

HR-Team | Frankfurt Airport Center | Gebäude 234 HBK25 | 60549 Frankfurt am Main  
[FMB-Bewerbung@o-s.de](mailto:FMB-Bewerbung@o-s.de) | [www.operational-services.de](http://www.operational-services.de)



Eine Konzerngesellschaft der

