

Zum Klienten:

Weitere Informationen zum Klienten und laufend neue Jobchancen erhalten Sie nach Ihrer Anmeldung und dem Onboarding durch Ihren Fachberater per Mail oder online. Wir freuen uns, Sie persönlich kennenzulernen!

Arbeitsort:

Bern (X Kilometer und X Minuten von Ihrer Wohnadresse entfernt)

Jobbeschreibung:

ServiceNow Engineering Operations Manager (w/m/d)

Ihr Aufgabengebiet:

- Leitung des laufenden Engineerings und Betriebs der ServiceNow-Plattform mit besonderem Fokus auf ITSM-Module (Incident, Problem, Change, Request, Knowledge, CMDB)
- Design und Überwachung der Plattformarchitektur, Konfigurationen, Integrationen und Anpassungen
- Verwaltung von Upgrades, Patches und Release-Zyklen mit minimaler Beeinträchtigung für die Nutzer
- Fungieren als technische Eskalationsstelle bei komplexen Problemen und für die Fehlerbehebung
- Hauptansprechperson für Kundenengagements, Übersetzung von Business-Anforderungen in technische Lösungen
- Führung und Mentoring eines Teams von ServiceNow-Engineers und -Administratoren, inklusive Rekrutierung, Leistungsbeurteilung und Karriereentwicklung
- Planung und Priorisierung von Projekt-Roadmaps unter Abwägung von Kundenwünschen, technischen Schulden und Plattformgesundheit
- Zusammenarbeit mit funktionsübergreifenden Teams (Security, Infrastruktur, Business-Stakeholder) zur Ausrichtung von ServiceNow-Initiativen an den übergeordneten Unternehmenszielen
- Etablierung und Pflege von Best Practices für Entwicklung, Testing, Deployment und Dokumentation
- Überwachung von Plattformperformance, Sicherheit und Compliance sowie Vorantreiben kontinuierlicher Verbesserungen

Was Sie ausmacht:

- 10-15 Jahre generelle IT-Erfahrung mit substanzieller Hands-on-Erfahrung im ServiceNow-Engineering und -Administration
- Fundierte, nachgewiesene Expertise in ITSM-Prozessen und deren Konfiguration in ServiceNow (Incident, Problem, Change, Request Management)
- Nachgewiesene Erfahrung in der Führung eines technischen Teams, inklusive Performance-Management und Mentoring
- Direkte Erfahrung in der Zusammenarbeit mit externen oder internen Kunden, inklusive Anforderungsaufnahme und Präsentation technischer Lösungen vor nicht-technischen Stakeholdern
- Fundierte Kenntnisse der ServiceNow-Architektur, Scripting (JavaScript, Glide API), Workflows und Integrationen (REST/SOAP APIs, MID Server)
- Erfahrung in der Verwaltung von ServiceNow-Upgrades, Release-Management und Plattform-Governance
- Solides Verständnis des ITIL-Frameworks und dessen Praktiken
- Ausgezeichnete mündliche und schriftliche Kommunikationsfähigkeiten mit der Fähigkeit, sich sicher zwischen technischen und geschäftlichen Gesprächen zu bewegen

- Bachelorabschluss in Informatik, Informationstechnologie oder einem verwandten Fachgebiet, oder gleichwertige praktische Erfahrung
- ServiceNow-Zertifizierungen wie Certified System Administrator (CSA), Certified Implementation Specialist (CIS-ITSM) oder Certified Application Developer (CAD) von Vorteil
- ITIL v4 Foundation-Zertifizierung oder höher von Vorteil
- Erfahrung mit zusätzlichen ServiceNow-Modulen wie CMDB/Discovery, HRSD, SecOps oder ITOM von Vorteil
- Vertrautheit mit Agile- oder Scrum-Projektentwicklungsmethoden von Vorteil
- Erfahrung in einem Managed-Services- oder Beratungsumfeld mit mehreren gleichzeitigen Kunden von Vorteil
- Kenntnisse in Scripting oder Automatisierungstools ausserhalb von ServiceNow (z.B. PowerShell, Python) von Vorteil
- Erfahrung im Aufbau von ServiceNow-Practices oder -Teams von Grund auf von Vorteil

Was diese Stelle ausmacht:

- Zahlreiche individuelle Benefits