

Das OSIV Solution Center ist das IT-Kompetenzzentrum von sieben kantonalen IV-Stellen und für die Software-Entwicklung und den Support einer integrierten IV-Branchenlösung zuständig. Diese wird von 1'400 Usern täglich als Hauptanwendung für alle IV-Prozesse genutzt. Wir beschäftigen 30 Mitarbeitende und sind administrativ der IV-Stelle Basel-Stadt angegliedert.

Zurzeit entwickeln wir in einem mehrjährigen agilen Grossprojekt in Zusammenarbeit mit externen Partnern (in verteilten Teams mit zusätzlichem Projektpersonal), eine innovative Webapplikation für die Schweizer Invalidenversicherung.

Wir suchen per sofort (befristet bis 31.12.2023, mit Option auf anschl. Festanstellung)

## **Leitung Service Desk und Support Management** m/w (100 %)

### **Deine Aufgaben**

- Aufbau und Sicherstellung einer Supportorganisation in den Bereichen Fachanwendungen und Systemlösungen mit dem primären Ziel einer sehr hohen Kundenzufriedenheit
- Applikationsverantwortung umfangreicher und komplexer Fachanwendungen
- Vertiefte Analyse komplexer Supportfälle im fachlichen wie technischen Bereich auf Expertenniveau (2nd level).
- Fachliche und personelle Führung eines Service-Desk Mitarbeitenden und eigene operative Mitarbeit (25/75%)
- Umsetzung der Service Management Praktiken und Prozesse angelehnt an ITIL
- Sicherstellung der Kommunikation gegenüber den Kunden zu Störungen und betrieblichen Meldungen
- Stakeholder-Management mit den internen und externen Verantwortlichen (single point of contact, face to the customer)
- Nachführen von Betriebshandbüchern, Anleitungen und Checklisten

### **Dein Profil**

- Abgeschlossene höhere Ausbildung in der (Wirtschafts-) Informatik (HF/FH) oder abgeschlossene IT-Berufslehre mit betriebswirtschaftlicher Weiterbildung
- Erfahrung im IT-Service Management und hohe Affinität zu betrieblichen Aspekten im ICT-Umfeld sowie dessen Prozessen
- Sehr selbständige Arbeitsweise mit hohem Verantwortungsbewusstsein
- Strukturierte und lösungsorientierte Vorgehensweise mit einer ausgeprägten Dienstleistungsorientierung
- Hohe Kommunikationskompetenz und stilsichere Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift
- Hohe Sozialkompetenz, hohe Belastungsfähigkeit sowie Freude am Umgang mit internen und externen Anspruchsgruppen

### **Deine Zukunft**

Wir bieten dir eine spannende, selbständige Aufgabe, in der du viel bewegen kannst. Dich erwarten attraktive Arbeitsbedingungen, Weiterbildungsangebote und eine moderne, angenehme Arbeitsumgebung nahe des Bahnhofs Basel SBB.

Weitere Informationen auf [www.osiv.ch](http://www.osiv.ch) oder über Stefan Geyer, Geschäftsleiter OSIV (Tel. 061 365 70 90)

Bitte sende deine Bewerbung mit den üblichen Unterlagen an: OSIV Solution Center, Meret Oppenheim-Str. 10, 4053 Basel oder per E-Mail an [office@osiv.ch](mailto:office@osiv.ch).