IT-proceskonsulent til dao - skab sammenhæng mellem IT-processer, mennesker og systemer

Kan du skabe IT-processer, der er enkle nok til at blive brugt og stærke nok til at gøre en forskel? Får du energi af at præge processerne, og de løsninger der skal understøtte dem?
dao søger lige nu en IT-proceskonsulent, der vil være med til at udvikle måden, vi arbejder sammen på i IT. Her får du mulighed for at omsætte ITIL og DevOps til velfungerende arbejdsprocesser og stå i spidsen for implementeringen af et nyt ITSM-system.

Velkommen til IT Drift & Support
Vi er et team på 13 kolleger med forskellige IT-faglige specialer, fordelt på dao's to hovedkontorer med 8 kolleger i Vejle og 5 i Rødovre. Sammen er vi med til at præge dao's tekniske udvikling. Vi arbejder både med eksisterende systemer og moderne platforme, samtidig med at vi udvikler vores samarbejde og fælles arbejdsformer.
I afdelingen er der høj faglighed og stolthed over vores arbejde, kombineret med en uformel tone og humor i hverdagen. Vi lægger vægt på ansvar, videndeling og mulighed for både personlig og faglig udvikling.

Om jobbet
Din vigtigste opgave bliver at opbygge og forankre et sammenhængende IT-proceslandskab med tydelige roller og ansvar. Du bygger videre på det, vi allerede har, og hjælper os med at prioritere, hvor fælles struktur og bedre systemunderstøttelse giver størst værdi.
Du vil bl.a. forbinde ITIL's fokus på stabile services og klare ansvarsforhold med DevOps' fokus på samarbejde, automatisering og løbende leverancer. Målet er sikre og effektive arbejdsgange, ikke unødige godkendelser eller dobbeltregistrering.
En væsentlig del af jobbet bliver at drive implementeringen af et nyt ITSM-system sammen med kolleger og relevante leverandører. Du omsætter behov til krav og konkrete arbejdsgange og følger op på, at løsningen bliver taget i brug og skaber de ønskede forbedringer.
Dine primære opgaver bliver at:
- Udvikle og forankre fælles IT-processer, især inden for incident, problem, change asset og service request management.
- Drive implementeringen og videreudviklingen af ITSM-systemet, herunder workflows, selvbetjening, servicekatalog og relevante integrationer.
- Koordinere incidents og større driftsforstyrrelser, og sikre opfølgning og læring, så gentagne problemer forebygges.
- Forbinde processerne med udviklings- og deploymentflowet, så fejlrettelser, releases og ændringer kan følges på tværs uden unødigt manuelt arbejde.
- Synliggøre forbedringer gennem relevante målepunkter for blandt andet servicekvalitet, løsningstider og gentagne hændelser

Du arbejder tæt sammen med IT Drift & Support, DevOps, IT Udvikling, IT Sikkerhed og vores leverandører. Mens de tekniske specialister løser de tekniske problemer, er din opgave at skabe struktur, fremdrift og fælles overblik.

Er det dig, vi søger?
Du har praktisk erfaring med IT service management og med at få processer til at

fungere i en organisation. Du kan både facilitere en workshop, beskrive en enkel arbejdsgang og følge implementeringen helt ud i hverdagen.
Vi forestiller os, at du:

- Har erfaring med incident, problem og change management samt implementering eller videreudvikling af et ITSM-system.
- Kender ITIL og forstår agile arbejdsformer og DevOps godt nok til at skabe sammenhæng frem for parallelle processer.
- Har teknisk forståelse og kan tale med om systemafhængigheder, overvågning, integrationer og automatisering uden nødvendigvis selv at være specialist.
- Kan bevare roen under driftsforstyrrelser og kommunikere klart om status, konsekvenser og næste skridt.
- Kan skabe opbakning på tværs af fagligheder og følge op på aftaler.

Certificeringer er velkomne, men vigtigere er det, at du kan vise, hvordan dit arbejde har gjort IT-leverancer mere stabile, enkle eller effektive.
Som person er du nysgerrig og god til at lytte. Du udfordrer gerne en arbejdsgang, men begynder med at forstå, hvorfor den ser ud, som den gør. Du kan skabe struktur uden at gøre samarbejdet tungt, og du deler gerne din viden og bidrager til et godt kollegialt fællesskab.
Det er et krav at du taler og skriver dansk og engelsk på et professionelt niveau.

Dit arbejdssted kan være Rødovre eller Vejle.
Der vil være lejlighedsvise besøg på andre lokationer end din primære, og hjemmearbejde er muligt efter nærmere aftale.

Søg nu
Send din ansøgning og dit CV hurtigst muligt – vi kalder løbende ind til samtaler.
Har du spørgsmål til stillingen, er du velkommen til at kontakte IT Drifts- og Supportchef Allan Jensen på tlf. 7233 0810 eller aje@dao.as.

Om dao
dao er en danskejet virksomhed, der leverer pakker, aviser, breve og magasiner direkte hjem i kundernes postkasser eller til en pakkeshop – præcis som kunden ønsker det. Hos dao står tiden aldrig stille! Vi er mere end 1.200 medarbejdere fordelt på vores to hovedkontorer i Vejle og Rødovre, vores fire terminaler og over 35 distributionscentre i hele landet. Sammen med vores eksterne samarbejdspartnere sørger vi for, at produkterne kommer sikkert frem – 365 dage om året, og det har vi gjort i mere end 100 år.