

ITSM Service Architect & Xurrent Owner (m/w/d)

📍 Deichmannweg 9, 45359 Essen

Als eigenfinanziertes Familienunternehmen sind wir mehr als nur ein ca. 4.700 Standorte umspannendes Filialnetz in 34 Ländern, mehr als ca. 8,7 Mrd. Euro Jahresumsatz und mehr als einer der erfolgreichsten Online-Shops für Schuhe in Europa. Deichmann ist Wegbereiter, Förderer und Arbeitgeber von über 49.000 engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern weltweit. Als nachhaltig expandierendes Unternehmen sind wir seit mehreren Jahrzehnten in der Lage, unseren Mitarbeitern einen sicheren Arbeitsplatz zu bieten.

Aufgaben:

- Verantwortung für die Strategie und Roadmap des Enterprise Service Management Systems
- Kontinuierliche Weiterentwicklung der Xurrent-Plattform und Verwaltung neuer Anforderungen (inkl. Priorisierung und Backlog-Management)
- Aufbau und Pflege eines unternehmensweiten Governance-Modells inkl. Definition von Rollen, Verantwortlichkeiten und Prozessen
- Pflege eines zentralen Servicekatalogs mit klaren Beschreibungen, SLAs und Zuständigkeiten
- End-to-End-Verantwortung für den Service-Lifecycle: Anforderung, Design, Transition, Betrieb, Stilllegung
- Sicherstellung der Servicequalität inkl. Reviews, KPIs und Wissensdatenbanken
- Unterstützung von Change- und Transformationsprojekten, inkl. Moderation von Workshops und Schulungen
- Zusammenarbeit mit dem Xurrent Core Team, Management, Stakeholdern und externen Partnern
- Aufbau und Pflege von Schnittstellen zu angrenzenden Systemen (z. B. i-doit, Empirum, Intune, Azure AD, SAP)

Profil:

- Mehrjährige Erfahrung im IT-Service-Management (ITIL-basiert) und umfassendes Verständnis von Service-Management-Prozessen
- Erfahrung mit modernen ESM-/ITSM-Plattformen (z. B. Xurrent, 4me, Matrix42), inkl. Konfiguration und Automatisierung
- Praxis in der Administration oder Implementierung von ITSM-Systemen
- Erfahrung mit Ticketsystemen (z. B. Matrix, Xurrent, OTRS, Jira)
- Analytisches und lösungsorientiertes Denken, Eigeninitiative, offene Kommunikation
- Durchsetzungsvermögen und Entscheidungsfähigkeit
- Erfahrung im Projektmanagement (klassisch oder agil)
- Verständnis für Datenmodelle und Servicearchitektur
- Serviceorientiertes Denken aus Endnutzer-Sicht
- Fließende Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift

Benefits:

- 30 Tage Urlaub
- Flexible Arbeitszeiten
- Tageweise mobiles Arbeiten
- Ermäßigtes DeutschlandTicket Job
- Betriebliche Altersvorsorge



📅 **Startdatum:**
ab sofort

📄 **Vertragsart:**
Vollzeit

📍 **Bereich:**
Infrastruktur



Kitaplätze

Bistro

Personalrabatt

Unterstützungskasse

Seminare & Fortbildungen

Betriebliches Gesundheitsmanagement

Firmenevents

Als **ITSM Service Architect & Xurrent Owner (m/w/d)** verstärkst Du unser Team in Essen.

Wenn Du Einsatz zeigst und etwas bewegen willst, dann bist Du bei uns genau richtig. Lerne uns als Arbeitgeber kennen, informiere Dich über Deine beruflichen Möglichkeiten und bewege mit uns großartige Projekte. Bewirb Dich jetzt online mit Angabe Deiner Gehaltsvorstellung und Deines frühestmöglichen Eintrittstermins. Wir freuen uns auf Dich!