

Qualitäts- und Service Manager:in (GSMS)

m/w/d,

Für unseren Kunden aus der öffentlich Verwaltung suchen wir eine:n erfahrene:n Qualitäts- und Service Manager:in GSMS. In dieser vielseitigen Rolle verantwortest du die Entwicklung, den Betrieb und die kontinuierliche Weiterentwicklung des Gemeinsamen Service Management Systems (GSMS) sowie des ICT-Qualitätsmanagementsystems. Du stellst sicher, dass ICT-Services, Prozesse und Systeme allen qualitativen, regulatorischen und sicherheitsrelevanten Anforderungen entsprechen, und unterstützt die Geschäftsbereiche aktiv bei der digitalen Transformation.

Deine Aufgaben:

- * Verantwortung für Aufbau, Betrieb, Pflege und Weiterentwicklung des GSMS sowie Weiterentwicklung des Service Managements nach ITIL 4
- * Pflege und Weiterentwicklung des Servicekatalogs sowie Unterstützung beim Service-Level-Management (SLA/OLA)
- * Erhebung, Analyse und Reporting von Service-Kennzahlen (KPIs) sowie Steuerung des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP)
- * Aufbau, Betrieb und Weiterentwicklung des ICT-Qualitätsmanagementsystems (QMS) inkl. Definition von Qualitätszielen und -standards
- * Durchführung von Qualitätsanalysen, Reifegradbewertungen, Reviews und Erstellung von Management-Reports
- * Umsetzung und Weiterentwicklung von Governance-Vorgaben
- * Durchführung von Risikoanalysen und Unterstützung im ICT-Risikomanagement
- * Überwachung von Compliance-Vorgaben, internen Kontrollen sowie Mitarbeit bei Informationssicherheits- und Datenschutzvorhaben
- * Konzeption, Weiterentwicklung und Betrieb des Demand-Prozesses inkl. Sicherstellung der Prozess- und Datenqualität
- * Organisation und Durchführung von Kundenberatungs-, Coaching- und Abstimmungsgesprächen mit Fachbereichen und Anspruchsgruppen
- * Analyse, Dokumentation und Optimierung von Geschäfts- und ICT-Prozessen sowie Führung von Arbeitsgruppen und Leitung kleinerer bis mittlerer Projekte

Job Profil

-  IT - IT Infrastructure & Operations
-  IT - IT Management
-  IT - Project Management
-  IT - Quality Management
-  Contracting
-  Vollzeit
-  01.10.2026 - 31.03.2027 (Option auf Verlängerung)
-  Service Management, GSMS



Klingt interessant?

Mark Thommen
Senior Talent Acquisition Consultant
+41 31 311 67 00
mark.thommen@coopers.ch

Dein Profil:

- * Höhere Berufsbildung (HF, eidg. Fachausweis/Diplom) oder Fachhochschulabschluss in Informatik, Wirtschaftsinformatik, Betriebswirtschaft, Organisationsentwicklung oder Public Management
- * Mehrjährige Erfahrung im ICT-Qualitätsmanagement, Service Management, Prozessmanagement oder ICT-Governance
- * Fundierte Erfahrung im Aufbau und Betrieb von Managementsystemen sowie im Projekt- und Qualitätsmanagement
- * Sehr gute Kenntnisse in Service Management (ITIL 3/4), Qualitätsmanagementsystemen, ICT Governance, Prozessmanagement (BPMN)
- * HERMES Kenntnisse in Risiko- und Compliance-Management, Informationssicherheit, Datenschutz sowie KPI- und SLA/OLA-Systemen
- * Strukturierte, systematische Arbeitsweise mit hoher Eigenverantwortung, Qualitätsbewusstsein und analytisch-strategischem Denken
- * Zertifizierungen in ITIL 4, HERMES, ISO 9001/27001 oder entsprechende CAS-Weiterbildungen von Vorteil
- * Erfahrung in der öffentlichen Verwaltung, E-Government, M365-Governance oder digitalen Transformationsprogrammen von Vorteil

Das klingt nach einer spannenden Position?

Dann freuen wir uns über vollständige Bewerbungsunterlagen per Onlineformular.

Bei Bewerbungen per E-Mail erklärt sich der Sender respektive die Senderin damit einverstanden, dass die übermittelten Daten unter Berücksichtigung unserer Datenschutzrichtlinie verwendet werden.

Weitere offene Stellen gibt es hier: coopers.ch