

IT Service Managerin aus Indien

Bildungsabschlüsse

Bachelor of Technology (B.Tech.) in Informatik, Indien

Weiterbildung: Zertifizierungen in IT Service Management und AWS Certified Cloud Practitioner.

Berufserfahrung: Über 9 Jahre

Team Leiterin - IT Service Delivery & Support, Indien

- Steuerung und Qualitätssicherung von IT-Services für einen internationalen Unternehmenskunden (USA, Canada) mit über 1.000 Users unter Sicherstellung der vereinbarten Service-Level & einer hohen Servicequalität.
- Koordination und fachliche Führung von Support-Teams einschließlich Ressourcenplanung, Priorisierung von Aufgaben, Stakeholder-Management sowie Einarbeitung und Begleitung neuer Teammitglieder.
- Analyse und Optimierung von IT-Prozessen durch Auswertung von Leistungskennzahlen, Identifikation von Verbesserungspotenzialen und Implementierung von Automatisierungslösungen zur Effizienzsteigerung.

Senior IT Analyst – IT-Dienstleistungsunternehmen, Indien

- Betreuung und Weiterentwicklung geschäftskritischer Finanz- und HR-Anwendungen einschließlich Anforderungsanalyse, Umsetzung technischer Lösungen und Abstimmung mit Fachbereichen und Kunden.
- Koordination von Software-Rollouts, Datenmigrationen und Testaktivitäten zur Sicherstellung einer erfolgreichen Implementierung und eines reibungslosen Anwendungsbetriebs.
- Bereitstellung von technischem Third-Level-Support sowie Erstellung technischer Dokumentationen zur Standardisierung von Prozessen, Wissenssicherung und nachhaltigen Verbesserung der Servicequalität.

Systems Engineer – IT-Dienstleistungsunternehmen, Indien

- Bearbeitung komplexer IT-Störungen im Second- und Third-Level-Support zur Sicherstellung eines stabilen Systembetriebs.
- Verwaltung von Benutzerrechten und Datenbanksystemen einschließlich SQL-basierter Datenanalysen und Fehlerbehebung.
- Entwicklung von Automatisierungslösungen und Zusammenarbeit mit technischen Teams zur Optimierung von Prozessen und Supportabläufen.

Arbeitsschwerpunkte: IT Service Management, ITIL Framework, Incident Management, Problem Management, Change Management, Request Management, SLA-Management, Stakeholder Management, Teamkoordination, Service Reporting

Software: ServiceNow, JIRA, CA Service Desk, Cherwell, Microsoft 365, Microsoft Teams, Google Workspace, Citrix, Oracle SQL, MySQL. **Betriebssysteme und Administration:** Windows, Linux, Oracle User Management, Remote Desktop

Sprachkenntnisse: Deutsch - B2 (flüssige Kommunikation), Englisch - Muttersprache.

Motivation für die Teilnahme am Mentoring-Programm

Ich möchte meine langjährige internationale Berufserfahrung erfolgreich auf den deutschen Arbeitsmarkt übertragen und eine qualifizierte Tätigkeit im Bereich IT Service Management oder als IT-Applikation Specialistin aufnehmen. Dabei bin ich deutschlandweit flexibel und bereit, für eine passende berufliche Perspektive umzuziehen. Im Mentoring-Programm wünsche ich mir Unterstützung bei der beruflichen Orientierung, der Stellensuche, dem Bewerbungsverfahren sowie der Vorbereitung auf Vorstellungsgespräche. Außerdem interessiere ich mich für Weiterbildungs- und Qualifizierungsmöglichkeiten, die meine Chancen auf dem deutschen Arbeitsmarkt verbessern können. Gleichzeitig möchte ich mein berufliches Netzwerk ausbauen, die Erwartungen deutscher Arbeitgeber besser verstehen und meine Karriereplanung in Deutschland gezielt weiterentwickeln.