



Hybrid (60% Onsite, 40% Remote) - Experte TOPdesk ITSM Tool

(m/w/d); Koblenz

Für unseren Kunden im Behördenumfeld suchen wir einen erfahrenen Experten für das ITSM-Tool TOPdesk mit Schwerpunkt auf dem Change Management.

Rahmenparameter

Start: 01.10.2026

Laufzeit: 01.10.2026 bis 31.12.2026 (Verlängerung bis Mitte 2027 sehr realistisch)

Auslastung: 480 Stunden

Einsatzort: Koblenz / Remote – 60 % onsite, 40 % remote (Remote-Anteil kann ggf. im Projektverlauf erhöht werden; Bereitschaft für 60 sollte vorhanden sein)

Reisebereitschaft: nach Potsdam/Berlin 1–2x pro Quartal

Sicherheitsanforderungen: SÜZ Sabotageschutz notwendig; Mitarbeiterprofil Silber (erhöhte Anforderung) zwingend erforderlich – muss vorhanden/aktiv sein

Im Rahmen des Projekts geht es darum, Rechenzentrums-Prozesse in strukturierte Change-Workflows und Vorlagen in TOPdesk zu übersetzen. BPMN-Prozessdiagramme in TOPdesk-Changes zu übersetzen und Anforderungen von der Konzeption bis zur Überführung in den Produktivbetrieb umzusetzen. Darüber hinaus umfasst die Rolle die Umsetzung und Betreuung von Schnittstellen zu externen Systemen sowie die Integration externer Formulare.

Die Rolle ist zentral für die Weiterentwicklung und Standardisierung der ITSM-Prozesse des Kunden. Erwartet werden eine strukturierte, dokumentationsstarke Arbeitsweise sowie sichere Kommunikation im Behördenumfeld. Ein Einsatz über das Jahr 2026 hinaus wird angestrebt.

Aufgaben

1. Administrative Tätigkeiten im ITSM-Tool TOPdesk (Schwerpunkt auf dem Modul Change Management)
2. Umsetzung von Rechenzentrums-Prozessen in Change-Workflows und Vorlagen in TOPdesk
3. Übersetzung von BPMN-Prozessdiagrammen in strukturierte TOPdesk-Changes
4. Aufnahme und Umsetzung von Anforderungen (Workshops, Konzeption und Mockup, Testing, Überführung in den Produktivbetrieb)
5. Erstellung von Admin-Dokumentation, Guidelines und Standards
6. Umsetzung und Betreuung von Schnittstellen (REST/JSON APIs) von TOPdesk zu externen Systemen
7. Unterstützung bei der Integration externer Formulare in TOPdesk über ein externes Form Management System (SurveyJS)

Erfahrungen und Kenntnisse

1. Nachweisbare Erfahrung in der Administration von TOPdesk, idealerweise mit Schwerpunkt auf dem Change-Management-Modul
2. Technisches Verständnis von Rechenzentrumsprozessen (z. B. Server Deployments, Betrieb)
3. Strukturierte Arbeitsweise, dokumentationsstark und kommunikationssicher im Behördenumfeld
4. Deutsch auf Muttersprachniveau in Wort und Schrift
5. Erfahrung mit Schnittstellen (REST/JSON APIs) sowie idealerweise mit externen Form Management Systemen (SurveyJS) wünschenswert

