# Production Support (f/m/x)

**Job ID: 62888**

**Career Level: Assistant Vice President**

**Date Posted: 2025-04-24**

**Location: Frankfurt**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Über Den Bereich**

Sie sind für die Produktionsabläufe im gesamten Payments-Anwendungsportfolio verantwortlich und gewährleisten nicht nur die betriebliche Solidität des Portfolios, sondern sorgen auch für eine erhebliche Verbesserung der Services, um die Stabilität und Betriebseffizienz der Plattformen zu erhöhen, die für die Verarbeitung von Global Payments-Transaktionen für die Corporate Bank verantwortlich sind. Sie leiten ein globales Team, das nach den Grundsätzen der „Follow-the-Sun“ arbeitet und die Produktionsumgebung vollständig überwacht und direkt dem Leiter der Corporate Bank Production Services unterstellt ist.

**Ihre Aufgaben**

Fähigkeit zur Unterstützung des Incident-Managements, Problemmanagement gemäß ITIL und DB-Standardprozess als Vorbild zur Verbesserung der technischen Fähigkeiten des Produktions-Support-Teams

Begleiten sie mit Ihren Ideen, um eine Kultur der proaktiven kontinuierlichen Verbesserung der Produktionsumgebung durch Automatisierung der manuellen Arbeit, Überwachung von Verbesserungen und Plattformhygiene zu fördern

Nutzung von fundierten technischen Fähigkeiten zur Fehlerbehebung zur Analyse der Forensik für die Produktionsplattform, um Performance- und Ausfallsicherheitsprobleme zu identifizieren und zu beheben

Beteiligen Sie sich an der operativen Bereitstellung des Software Development Lifecycle (SDLC), um Produktionsstandards und -kontrollen zu verbessern und alle Support-Dokumente zu pflegen.

Überwachen Sie die Ereignisüberwachung über eine 24x7-Workbench, die die Serviceumgebung überwacht und regelmäßig überprüft, und ergreifen Sie Maßnahmen auf Anweisung eines Support-Dokuments.

Förderung des Wissensmanagements in allen unterstützten Anwendungen und Ermittlung von Schwerpunktbereichen, in denen Schulungen die Teamleistung verbessern und die Problem Behebung verbessern können

**Ihre Fähigkeiten Und Erfahrungen**

Bachelor-Abschluss in Informatik oder einem verwandten Technologiebereich oder vergleichbare Berufserfahrung

Erfahrung mit globalen Tech-Service-Operationen mit einigen Jahren Erfahrung in großen Unternehmensumgebungen (Finanz- oder Bankwesen) in kontrollierten Produktionsumgebungen

Erfahrung mit der Ausführung von Runbooks und komplexen Daten- oder Transaktionsanwendungen und Infrastrukturdomänen

Aktuelle Erfahrungen mit der Anwendung technischer Lösungen zur Verbesserung der Stabilität von Produktionsumgebungen

Starke Arbeitserfahrung in OS (Linux), Datenbank (z.B. Oracle, SQL, PL/SQL), Monitoring (Splunk, NewRelic, & Geneos), Middleware (z.B. MQ, Apache und Kafka), Automatisierungslösungen (Ansible, Jenkins/Groovy, Python), Incident Tracking (ServiceNow), JIRA /Agile sowie DevOps und Google Cloud Lösungen (GCP)

Multitasking, Strukturiertheit, Resilienz und die Zusammenarbeit mit Teams über mehrere Standorte und Zeitzonen hinweg

**Position Overview**

\*English version below\*

**Was Wir Ihnen Bieten**

Wir bieten eine breite Palette von Leistungen, die all Ihre beruflichen und persönlichen Bedürfnisse abdecken.

Emotional ausgeglichen

Eine positive Haltung hilft uns, die Herausforderungen des Alltags zu meistern – beruflich wie privat. Profitieren Sie von Angeboten wie Beratung in schwierigen Lebenssituationen und Angeboten zur Förderung mentaler Gesundheit.

Körperlich fit

Mit Angeboten zur Aufrechterhaltung Ihrer persönlichen Gesundheit und einem förderlichen beruflichen Umfeld hilft Ihnen die Bank, körperlich fit zu bleiben. Profitieren Sie von Angeboten wie umfangreichen Check-up Untersuchungen, Impfangeboten und Beratung zur gesunden Lebensführung.

Sozial vernetzt

Der Austausch mit anderen eröffnet uns neue Perspektiven, bringt uns beruflich wie persönlich voran und stärkt unser Selbstvertrauen und Wohlbefinden. Profitieren Sie von Angeboten wie Unterstützung durch den pme Familienservice, das FitnessCenter Job, flexible Arbeitszeitmodelle (bspw. Teilzeit, Jobtandem, hybrides Arbeiten) sowie einer umfangreichen Kultur der Vielfalt, Chancengleichheit und Teilhabe.

Finanziell abgesichert

Die Bank sichert Sie nicht nur während Ihrer aktiven Karriere, sondern auch für die Zukunft finanziell ab und unterstützt Ihre Flexibilität sowie Mobilität – egal ob privat oder beruflich. Profitieren Sie von Angeboten wie Beitragsplänen für Altersvorsorge, Bankdienstleistungen für Mitarbeiter\*innen, Firmenfahrrad oder dem Deutschlandticket.

Da die Benefits je nach Standort geringfügig variieren, gehen Sie bitte bei konkreten Fragen auf Ihre Recruiter / Ihre Recruiterin zu.

Die Stelle wird in Voll- und in Teilzeit angeboten.

Bei Fragen zum Rekrutierungsprozess steht Ihnen Ayse Kartal-Isik gerne zur Verfügung.

Kontakt Ayse Kartal-Isik: 069-910-42410

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Details of the role and how it fits into the team

You will be accountable for the Production Operations across the Payments portfolio of applications ensuring not only operational soundness of the portfolio but also driving significant service improvement to deliver increased stability and operating efficiency of the platforms responsible for processing Global Payments transactions for the Corporate Bank. You will lead a Global team operating on follow-the-sun principles providing full oversight of the production environment, reporting directly into the Lead of Corporate Bank Production services.

Your key responsibilities

Ability to support the incident management, problem management adhering to ITIL and DB standard process as a role model to enhance the technical capability of the Production Support team

Contribute with your ideas to drive a culture of proactive continual improvement into the Production environment through automation of manual work, monitoring improvements and platform hygiene

Leverage strong technical trouble-shooting skills to analyse forensics for the Production platform to identify and remediate performance and resiliency issues

Engage in the operational delivery of the Software Development Lifecycle (SDLC) to enhance Production Standards and controls as well as maintaining all support documents.

Oversee event monitoring via a 24x7 workbench that is both monitoring and regularly probing the service environment and take action on instruction of a support documents.

Drive knowledge management across the supported applications and identify areas of focus, where training may improve team performance, and improve incident resolution

Your skills and experiences

Bachelor's degree in Computer Science or related technology field or equal job experience

Experience with global tech service operations with some years of experience in large corporate environments (financial or banking) in controlled production environments

Experience of run-book execution & complex data or transactional application and infrastructure domains

Recent experience of applying technical solutions to improve the stability of production environments

Strong working experience in OS (Linux), Database (e.g., Oracle, SQL, PL/SQL), monitoring (Splunk, NewRelic, & Geneos), Middleware (e.g., MQ, Apache and Kafka), automation solutions (Ansible, Jenkins/Groovy, Python), incident tracking (ServiceNow), JIRA /Agile as well as DevOps and Google Cloud solutions (GCP)

Able to handle multiple demands and priorities simultaneously, work under pressure, in an organized manner and with teams across multiple locations and time-zones

What we offer

We provide you with a comprehensive portfolio of benefits and offerings to support both, your private and professional needs.

Emotionally and mentally balanced

A positive mind helps us master the challenges of everyday life – both professionally and privately. We offer consultation in difficult life situations as well as mental health awareness trainings.

Physically thriving

We support you in staying physically fit through an offering to maintain personal health and a professional environment. You can benefit from health check-ups; vaccination drives as well as advice on healthy living and nutrition.

Socially connected

Networking opens up new perspectives, helps us thrive professionally and personally as well as strengthens our self-confidence and well-being. You can benefit from PME family service, FitnessCenter Job, flexible working (e.g parttime, hybrid working, job tandem) as well as an extensive culture of diversity, equity and inclusion.

Financially secure

We provide you with financial security not only during your active career but also for the future. You can benefit from offerings such as pension plans, banking services, company bicycle or “Deutschlandticket”.

Since our offerings slightly vary across locations, please contact your recruiter with specific questions.

This job is available in full and parttime.

In case of any recruitment related questions, please get in touch with Ayse Kartal-Isik.

Contact Ayse Kartal-Isik: 069-910-42410

Wir streben eine Unternehmenskultur an, in der wir gemeinsam jeden Tag das Beste geben. Dazu gehören verantwortungsvolles Handeln, wirtschaftliches Denken, Initiative ergreifen und zielgerichtete Zusammenarbeit.

Gemeinsam teilen und feiern wir die Erfolge unserer Mitarbeiter\*innen. Gemeinsam sind wir die Deutsche Bank Gruppe.

Wir begrüßen Bewerbungen von allen Menschen und fördern ein positives, faires und integratives Arbeitsumfeld.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Application Information**

Apply at: <https://careers.db.com/index.php?ac=jobad&id=62888>