Für unseren Kunden, einen zukunftssicheren Arbeitgeber mit modernem IT-Umfeld, suchen wir aktuell einen Incident Manager zur Verstärkung des IT-Service-Managements.

Gesucht wird eine kommunikationsstarke und strukturierte Persönlichkeit, die bereits erste Erfahrungen im Incident Management mitbringt, IT-Störungen koordiniert und auch in kritischen Situationen den Überblick behält. Du agierst als zentrale Schnittstelle zwischen IT-Teams, Fachbereichen und externen Dienstleistern und trägst dazu bei, IT-Services schnell und nachhaltig wiederherzustellen.

Incident Manager (gn) – bis ca. 50.000 €

(1595)

Standort: Merseburg Anstellungsart(en): Vollzeit Beschäftigungsbeginn: ab sofort

Stellenbeschreibung:

In Deiner Rolle als Incident Manager verbindest Du Anwendersupport mit aktivem IT-Service-Management. Du unterstützt bei technischen Störungen und Serviceanfragen, nimmst Tickets auf, bewertest deren Dringlichkeit und sorgst dafür, dass Anfragen schnell an die richtigen Ansprechpartner gelangen. Bei Standardproblemen unterstützt Du direkt bei der Lösungsfindung, komplexere Fälle koordinierst Du mit dem 2nd- und 3rd-Level-Support.

Dein besonderer Schwerpunkt liegt auf der Steuerung von Incidents und Major Incidents. Du koordinierst die beteiligten IT-Teams und externen Partner, behältst Eskalationswege und Prioritäten im Blick und stellst sicher, dass alle relevanten Beteiligten jederzeit über den aktuellen Stand informiert sind.

Nach größeren Störungen unterstützt Du gemeinsam mit den zuständigen Teams bei der Ursachenanalyse und Post-Incident-Reviews und leitest daraus nachhaltige Verbesserungsmaßnahmen ab. Dabei arbeitest Du eng mit angrenzenden ITSM-Bereichen wie Problem-, Change- und Release-Management zusammen.

Darüber hinaus unterstützt Du dabei, Service- und Incident-Prozesse kontinuierlich zu verbessern. Du entwickelst Dokumentationen und Wissensinhalte weiter und trägst so dazu bei, dass Störungen effizient bearbeitet und die Qualität der IT-Services nachhaltig verbessert werden.

Profil;

- Abgeschlossene Ausbildung im IT-Bereich, z. B. als Fachinformatiker für Systemintegration, oder vergleichbare Qualifikation
- Erste praktische Erfahrung im Incident Management, idealerweise im IT-Service-Management oder IT-Betrieb
- Erfahrung bzw. Kenntnisse im Incident-, Problem-, Change-, Release- und Service-Request-Management
- Verständnis für End-to-End-Serviceprozesse
- Kenntnisse von funktionalen und hierarchischen Eskalationsprozessen
- Idealerweise erste Erfahrung mit Major-Incident-Prozessen
- Erste Kenntnisse in Root Cause Analysis (RCA) und Post-Incident-Reviews (PIR)
- Erfahrung mit Ticketsystemen bzw. ITSM-Lösungen, z. B. ServiceNow, Matrix42, Jira Service Management oder Ivanti
- Verständnis von ITIL-Prozessen und serviceorientierten Arbeitsweisen
- Strukturierte, lösungsorientierte und auch in Störungssituationen belastbare Arbeitsweise
- Ausgeprägte Kommunikations- und Koordinationsfähigkeit

Benefits:

- Unbefristeter Arbeitsvertrag
- Einstiegsgehalt bis ca. 50.000 €
- 3 Tage Homoffice pro Woche
- 32 Tage Urlaub
- Modernes IT-Umfeld mit zukunftssicheren Technologien
- Individuelle Weiterbildungs- und Entwicklungsmöglichkeiten
- Sicherer Arbeitsplatz in einer krisensicheren Branche
- Kollegiales Team und kurze Entscheidungswege

Kontakt:

home of jobs Berlin GmbH
Standort Leipzig
Robina Fischer
Personalberaterin
T:+49-341-991605-20
r.fischer@homeofjobs.de

Abteilung(en): it & digitales

Art(en) des Personalbedarfs: A_Au_PV

Impressum