



Unsere DNA ist Glück. Denn wir arbeiten jeden Tag daran, Menschen ein bisschen glücklicher zu machen. Was uns auszeichnet? Die Nähe zu den Menschen, mit denen wir zusammen arbeiten und für die wir arbeiten. Als Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit wird bei uns der Gemeinschaftsgedanke groß geschrieben. Denn: Wir sind der Auffassung, dass die Versicherung dem Wohl der Menschen dient und nicht umgekehrt. Wir stehen für Stabilität, Service und innovative Produkte in den Sparten Haftpflicht, Hausrat und Unfall. Aktuell arbeiten rund 450 Mitarbeitende daran, dass unsere Privat- und Geschäftskunden zufrieden und „glücklich“ versichert sind.

## IT Problem- & Incident Manager (mwd) – Verantwortung im IT Service Management (ITSM)

### SPEZIALISIERT – das sind die Aufgaben:

Als zentraler Ansprechpartner für das Problem- und Incident-Management trägst du die Verantwortung für die Gestaltung, Steuerung, Durchführung und kontinuierliche Verbesserung der entsprechenden Prozesse. Du unterstützt das Team bei der Planung, Dokumentation und Weiterentwicklung der ITSM-Prozesse, um eine effiziente Störungsbehebung, Problemunterbindung und Störungsvermeidung sicherzustellen. Dabei arbeitest du eng mit internen und externen Stakeholdern zusammen, um die Servicequalität auf hohem Niveau zu halten und die IT-Organisation proaktiv weiterzuentwickeln.

#### Prozessgestaltung und -verantwortung

- › Definition, Dokumentation und kontinuierliche Optimierung der Incident- und Problem-Management-Prozesse
- › Sicherstellung der Einhaltung von ITSM-Standards, Service-Level-Vereinbarungen und Bearbeitungsfristen
- › Weiterentwicklung von Prozessen, Methoden und Standards in enger Zusammenarbeit mit relevanten Stakeholdern

#### Steuerung und Koordination

- › Koordination der Bearbeitung von Incidents und Problemen, einschließlich Moderation von Incident-Calls und Steuerung des Major-Incident-Managements
- › Sicherstellung der bereichsübergreifenden Zusammenarbeit zwischen Support-Teams und angrenzenden IT-Prozessen
- › Ressourcenplanung und -steuerung sowie Personalplanung für das Störungs- und Problemmanagement

#### Problemmanagement

- › Initiierung und Leitung von Root Cause Analysen zur nachhaltigen Problemlösung
- › Pflege und Aktualisierung der Known Error Database (KEDB) mit bekannten Fehlern und geeigneten Workarounds
- › Entwicklung und Umsetzung nachhaltiger Lösungen zur Vermeidung wiederkehrender Störungen
- › Proaktive Identifikation potenzieller Probleme zur frühzeitigen Störungsvermeidung

#### Incidentmanagement

- › Gewährleistung einer schnellen, strukturierten und serviceorientierten Bearbeitung von Incidents
- › Koordination von Major-Incidents sowie transparente Kommunikation mit allen beteiligten Parteien
- › Überwachung der Einhaltung definierter Support-Level-Vorgaben

#### Berichtswesen und kontinuierliche Verbesserung

- › Erstellung von Management-Reports, Kennzahlen und Analysen zur Prozessbewertung
- › Ableitung und Umsetzung gezielter Maßnahmen zur kontinuierlichen Optimierung der ITSM-Prozesse
- › Konzeption und Durchführung von Schulungen zur Förderung von Prozessverständnis, Standards und Best Practices im Team

#### Kommunikation und Zusammenarbeit

- › Enge Zusammenarbeit mit Fachbereichen, Dienstleistern und internen IT-Teams
- › Sicherstellung einer transparenten und zielgerichteten Kommunikation bei Störungen und Problemlösungen
- › Regelmäßige Abstimmung mit dem Change- und Configuration Management zur ganzheitlichen Prozessintegration

### EXZELLENZ – das macht uns neugierig:

- › Abgeschlossenes Studium der (Wirtschafts-) Informatik oder eine vergleichbare Qualifikation
- › Tiefes Verständnis für IT-Prozesse, Service-Management und strukturierte Dokumentation
- › Fundierte Kenntnisse in ITIL oder vergleichbaren ITSM-Methoden – idealerweise mit dem Wunsch, diese durch Schulungen und Zertifizierungen weiter zu vertiefen
- › Praxiserfahrung in der Steuerung von Support-Teams sowie im Eskalations- und Konfliktmanagement

- › Analytisches Denkvermögen zur Erkennung von Trends und Entwicklung proaktiver Maßnahmen
- › Ausgeprägte Kommunikationsstärke in Deutsch und Englisch, gepaart mit Teamgeist und Lösungsorientierung
- › Strukturierte, zielgerichtete Arbeitsweise mit modernen ITSM-Tools
- › Hohes Maß an Eigeninitiative, Flexibilität, Kreativität und Durchsetzungsvermögen

#### **BEGEISTERND – unsere Benefits:**

- › **Arbeitszeiten:** bei Vollzeit 38 Stunden pro Woche und Gleitzeit im Rahmen der Zeiterfassung
- › **Mobiles Arbeiten:** 3 Tage pro Woche und flexible Arbeitszeiten auf Basis von Vertrauensarbeitszeit
- › **Urlaub:** 30 Tage, zusätzliche arbeitsfreie Tage (24.12. und 31.12.) sowie bis zu 12 Tagen Freizeitgewährung
- › **Vergütung:** Tarifvertrag für das private Versicherungsgewerbe und zusätzliche freiwillige Leistungen
- › **Weiterentwicklung:** Förderung der persönlichen Entwicklung und beruflichen Weiterbildung
- › **Gesundheit:** betriebliche Altersvorsorge und hauseigener Fitnessraum mit individuellem Trainingsangeboten
- › **Familie & Beruf:** Zuschuss für die Kinderbetreuung und Mitarbeiter-Unterstützungsprogramm
- › **Mobilität:** kostenlose Parkplätze, gute Anbindung an den ÖPNV und Fahrradleasing
- › **Verpflegung:** Wasser, Tee- und Kaffeespezialitäten
- › **Kultur:** Gemeinschaftlichkeit und tolle Firmenevents
- › **Dresscode:** Business Casual – Krawatte und verstaubte Versicherung war gestern

#### **GEMEINSCHAFTLICH – du willst dazu gehören?**

Dann ergreife die Chance und bewirb dich noch heute über unser [HK-Karriereportal](#).  
Wir freuen uns auf deine Bewerbung!

#### **FRAGEN?**

Wir helfen gerne:

Anja Trumpfheller  
Abteilung Personal & Recht  
Darmstädter Str.103  
64380 Roßdorf

[bewerbung@haftpflichtkasse.de](mailto:bewerbung@haftpflichtkasse.de)

Jetzt bewerben