

BITBW

Die BITBW ist die zentrale IT-Dienstleisterin für die gesamte Landesverwaltung in Baden-Württemberg. Wir sorgen dafür, dass die Landesverwaltung mit einer modernen IT-Ausstattung arbeiten kann. Sie möchten einen Teil dazu beitragen? Dann starten Sie jetzt Ihre Karriere im öffentlichen Dienst!

Gemeinsam Neues wagen.
Gemeinsam stark für Baden-
Württemberg.



Kontakt

Ihre Fragen beantworten wir Ihnen gerne!

Helena Weiss
0711 8910-8235

Standort

Stuttgart-Feuerbach

Kennziffer

913-23

Bewerbungsfrist

19.05.2021

Die BITBW legt Wert darauf, dass sich die gesellschaftliche Vielfalt im Arbeitsalltag widerspiegelt. Wir freuen uns besonders über die Bewerbungen von qualifizierten Frauen. Schwerbehinderte Menschen werden bei gleicher Qualifikation bevorzugt berücksichtigt

Eine Sicherheitsüberprüfung nach dem Landessicherheitsüberprüfungsgesetz wird bei einer Einstellung durchgeführt.

Prozess Gesamtverantwortung Incident Management (w/m/d)

IM REFERAT 23 SERVICEMANAGEMENT

IHR EINSATZ MACHT DEN UNTERSCHIED

- Sie übernehmen die Gesamtverantwortung für den Prozess Incident Management und stellen die Konzeption nach ITIL4, die Dokumentation mit Fokus auf Effizienz, Transparenz und Eskalationsmanagement sicher und verbessern diese kontinuierlich
- Sie erkennen kritische Erfolgsfaktoren, entwickeln und überwachen Kennzahlen zur Messung von Qualität, Effektivität und Produktivität des IT Service Desk und erstellen Maßnahmenpläne zur kontinuierlichen Verbesserung
- Sie wirken aktiv bei der Erstellung von Support-Modellen und IT-Support-Strategie mit (In- & Out Sourcing) und bringen sich hier mit Ihren Erfahrungen im Bereich IT-Service Management umfangreich mit ein
- Im Rahmen des Incident Managements übernehmen Sie die Steuerung des externen Dienstleisters unter Berücksichtigung der geltenden Servicevereinbarungen und wirken bei der Einführung (Service Transition) und Weiterführung im Service Desk mit
- Sie führen Review-Gespräche, bspw. Lessons-Learned-Meetings mit internen und externen Stakeholdern zur Identifikation von Verbesserungspotenzialen
- Sie beraten und betreuen die Fachbereiche, Projektleiter, Dienstleister und Kunden zum standardisierten Einsatz von ITSM-Lösungen zur verbesserten Prozess- und Toolintegration
- Sie konzeptionieren und prüfen Anforderungen, erstellen Lastenhefte und setzen diese mit unserem internen und externen Software-Entwicklerteam unter Berücksichtigung prozessualer Standards in unserer ITSM-Suite um
- Sie unterstützen aktiv und kreativ beim Auf- und Ausbau des organisationalen Wissensmanagements

IHR PROFIL ÜBERZEUGT

- Sie verfügen über ein erfolgreich absolviertes Hochschulstudium der Informatik, Wirtschaftsinformatik o.ä.
- Sie können sich auch gerne bewerben, wenn Sie durch Ihre Berufsausbildung (z.B. als Informatiker/in) bzw. aufgrund Ihrer beruflichen Qualifikation und mehrjähriger einschlägiger Tätigkeiten über gleichwertige Fähigkeiten und Erfahrungen verfügen
- Sie verfügen über Erfahrung in der Beratung und Betreuung von Kunden in größeren und heterogenen IT-Infrastrukturen, idealerweise auch im Bereich der öffentlichen Verwaltung
- Sie verfügen über eine hohe IT-Affinität und technologisches Verständnis, um für die Anforderungen unserer Kunden passgenaue Lösungen anhand des Serviceportfolios anzubieten und die Entwicklung neuer Dienstleistungen mit zu gestalten
- Sie besitzen ein kunden- und lösungsorientiertes Auftreten, eine ausgeprägte Kommunikationsfähigkeit und ein hohes
- Eine Zertifizierung nach ITIL, BPMN2.0 und Kenntnisse im BSI-Grundschutz sind wünschenswert

UNSER ANGEBOT KOMMT GUT AN

- Sehr flexible Arbeitsmodelle wie großzügige Gleitzeitregelung und mobiles Arbeiten
- Teilzeitbeschäftigung ist bei uns willkommen - bitte geben Sie uns Ihren gewünschten Arbeitsumfang an
- Strukturierte Einarbeitung mit Patenprogramm sowie umfassende Fort- und Weiterbildungen
- Kooperation mit einem Fitness-/Wellnesspartner, Zuschuss zum JobTicket BW, ausgezeichnete ÖPNV-Anbindung und eine Kantine
- Sicherer Arbeitsplatz und die Möglichkeit einer Verbeamtung
- Tarifliche Vergütung bis EG 12 TV-L bzw. bei Beamtinnen und Beamten bis Bes. Gr. A 13
- Eine Zusatzversorgung als Betriebsrente und ggf. eine Personalgewinnungszulage bei Tarifbeschäftigten

KLINGT GUT ?

Dann freuen wir uns auf Ihre Bewerbung!

[Bewerbungsprozess](#)

[Was wir bieten](#)

Be Social!

Erfahren Sie mehr über die BITBW als Arbeitgeberin.



