

Gemeinsam besser wachsen.

Incident Manager:in

Als eine der führenden Versicherungen wissen wir, dass wir gemeinsam mehr bewegen können. Bei UNIQA sind wir deshalb die Gemeinschaft für ein besseres Leben. Wir nutzen unsere individuellen Fähigkeiten, um zusammen eine bessere Zukunft zu gestalten. Erzähle uns von deinen Stärken und bewirb dich bei der UNIQA IT Services GmbH (UIITS), dem IT-Dienstleister der UNIQA Group, als **Incident Manager:in**

Das erwartet dich:

- Unterstützung in der kontinuierlichen Optimierung der Incident Management Prozesse (entweder innerhalb UIITS oder mit dem Outsourcing-Partner)
- Analyse und Bericht an das Management über Kennzahlen zu Incident Prozessen
- Verantwortung für das Informationsmanagement des Service Desks (z. B. Berichterstattung an das Management im Falle von größeren Vorfällen, Benutzerinformationen, ...)
- Eskalationsmanagement im Falle von Ereignissen, die Auswirkung auf den Helpdesk haben
- Leitung der Taskforces bei Major Incidents und Koordination der Wiederherstellung der ausgefallenen Services
- Analyse der am häufigsten vorkommenden Incidents als Grundlage für die Weiterentwicklung des Problemmanagements
- Aufbereitung von Entwürfen und Erstellung der Incident Management Reports sowie Weiterentwicklung der Messbarkeit durch Leistungsindikatoren (KPIs)
- Verantwortung für die einheitliche inhaltliche Freigabe der Einträge in die Wissensdatenbank

Wir erwarten uns:

- Sehr gute allgemeine IT-Software und Hardware Kenntnisse (z.B. Windows, Office)
- Projektmanagementkenntnisse sowie ITIL V3 Zertifizierung von Vorteil
- Benutzerkenntnisse über ServiceDesk Softwareprogramme
- Gute Deutsch- und Englischkenntnisse

Du passt zu uns, wenn du:

- **Freude an der Zusammenarbeit** mit anderen Menschen hast
- **einfache und realisierbare Lösungen** findest
- **handlungsorientiert** agierst und aus Fehlern lernst
- **Kund:innenbedürfnissen** oberste Priorität zuschreibst
- gerne **Verantwortung** übernimmst

Wir bei UNIQA leben Vielfalt. Wir setzen auf unterschiedliche Perspektiven in unseren Teams und Führungspositionen. Daher freuen wir uns sehr über Bewerbungen, die unsere Vielfalt bereichern.

Du bist dir nicht sicher, ob dein Profil unseren Anforderungen entspricht? Bewirb dich trotzdem! UNIQA sucht nach Kandidat:innen mit Ambition, Mut zur Veränderung und Begeisterungsfähigkeit!

JOB KEY FACTS

Standort: Wien, AT

Abteilung: UNIQA Service Desk

Stundenausmaß: 38,5

Startdatum: ab sofort

[Jetzt bewerben >](#)

Du strebst nach Mehr als dem Minimum - wir ebenso! Dein tatsächliches Gehalt vereinbaren wir abhängig von deiner Ausbildung und deiner Erfahrung im Zuge des Recruitingprozesses.

Wir freuen uns, dich im Rahmen eines Erstgesprächs virtuell kennen zu lernen. Weitere Gespräche werden in Folge vor Ort in unserer Zentrale im UNIQA Tower in Wien durchgeführt.

Deine Vorteile auf einen Blick:



[Hier geht's zur UNIQA Tower Tour!](#)

Deine Ansprechperson

Julia Groissenberger
Recruiting Expert
Untere Donaustraße 21
A - 1029 Wien
Mail: julia.groissenberger@uniqa.at



[Jetzt bewerben >](#)