

„Freiheitliches, selbstbestimmtes Arbeiten  
wie ich es bei Diehl tun kann,  
ist eines der wichtigsten Dinge für mich.“

# MAKE IT WORK



# SAFER

## Incident- / Problem Manager (m/w/d)

### Das sind Ihre Aufgaben:

- In dieser Rolle übernehmen Sie die Weiterentwicklung und Etablierung der Incident- und Problem-Management-Prozesse und Tools nach ITIL und schulen/sensibilisieren Ihre IT-Kollegen (m/w/d) hinsichtlich dieser Prozesse.
- Zudem steuern und koordinieren Sie Incidents (Major Incidents inkl. Kommunikation an Stakeholder) über alle beteiligten Teams/Supportgruppen und Dienstleister hinweg.
- Sie moderieren Root-Cause-Analysen (RCA) sowie Post-Incident Reviews und leiten daraus nachhaltige Maßnahmen im Rahmen des Problem Managements ab.
- Die Sicherstellung der Einhaltung von SLAs sowie Monitoring und Reporting relevanter KPIs (z. B. Lösungszeiten, Wiederholvorfälle) gehören ebenso zu Ihren Aufgaben, als die Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen.
- In enger Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Fachteams bauen Sie Known Errors und Workarounds auf und führen die Eskalationen und Kommunikation mit Fachbereichen, Management und externen Partnern bei kritischen Störungen durch.

### Das bringen Sie mit:

- Sie weisen ein abgeschlossenes Studium der (Wirtschafts-)Informatik oder eine vergleichbare IT-Ausbildung mit mehrjähriger Berufserfahrung im IT-Service-Umfeld vor.
- Zudem können Sie fundierte Kenntnisse in Incident- und Problem Management (ITIL) vorweisen, idealerweise ergänzt mit einschlägiger Zertifizierung (z. B. ITIL-Foundation oder höher).
- Sie verfügen über einen sicheren Umgang mit marktüblichen ITSM-Tools sowie ein gutes Verständnis für CMDB- und Change-Prozesse und zeichnen sich durch eine ausgeprägte analytische und strukturierte Denkweise aus.
- Sie arbeiten lösungsorientiert und überzeugen durch ausgeprägte Kommunikations- und Moderationsfähigkeiten sowie ein souveränes Auftreten, auch in Stresssituationen (Major Incidents).
- Ihre ausgeprägte Teamfähigkeit, Ihr Durchsetzungsvermögen sowie die Freude an der kontinuierlichen Weiterentwicklung von Prozessen runden Ihr Profil ab.

**Standort:** Überlingen am Bodensee, Nonnweiler, Röthenbach

**Einstiegslvl:** Direkteinstieg - Mit Berufserfahrung

**Arbeitszeit:** Vollzeit






**Arbeitsverhältnis:** unbefristet

**Teilkonzern:** Diehl Defence

**Start:** ab sofort

Bewerber (m/w/d) mit einer Schwerbehinderung werden bei gleicher Eignung bevorzugt behandelt. Sollten Sie das wünschen, geben Sie bitte dazu – auf freiwilliger Basis – Ihren SB-Status bei Ihrer Bewerbung an.

## Das sind Ihre möglichen Vorteile:

-  Tarifliche Vergütung
-  Flexible Arbeitszeiten
-  Familienunternehmen
-  Betriebliche Altersvorsorge
-  Interne Weiterbildungsprogramme

## Mach bei Diehl, was dir wichtig ist.



Diehl Defence GmbH & Co. KG  
Alissa Lehmann  
Alte Nußdorfer Str. 13, 88662 Überlingen

**DIEHL**  
Defence