



**Wir suchen Ihre Kraft vor Ort!**  
„grüner, kommunaler und digitaler“ sucht Sie!

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

Standort **Frankfurt am Main** | Syna GmbH | 100-prozentige Tochtergesellschaft der Süwag Energie AG

### Mal schauen, ob die Funken sprühen:

#### Unser Profil:

Energie ist unsere Aufgabe – egal in welcher Form: Strom, Erdgas, Wärme, Wasser.  
Wir sind #MeineKraftVorOrt mit ca. 1.700 Mitarbeitern und 850.000 zufriedenen Kunden.



#### Ihre zukünftigen Aufgaben:

- Neuaufbau, Betrieb und Weiterentwicklung der IT-Anwenderbetreuung mit einer IT-Hotline, einem neuen IT-Self Service und dahinterliegendem First, Second und Third Level Support gemäß vorgegebenen Service Levels
- Mitarbeit, Überwachung, Steuerung und Weiterentwicklung des Incident Managements und Request Fulfilments
- Bereitstellung eines aussagekräftigen Reportings und die Erhebung von KPIs
- Bereitstellung und Verwaltung von allgemeinen Supportfunktionen (z. B. Knowledge DB, Lösungsbäume)
- Koordination und Einführung neuer Services in den IT-Support
- Eskalationsansprechpartner für ungelöste und schwierige Störungen und offene Service-Requests
- Entwicklung und Umsetzung von Vorschlägen zur Verbesserung der Arbeitsabläufe und der Servicequalität sowie deren Integration in die internen Prozesse

#### Ihr Profil

- Mehrjährige Erfahrung und Begeisterung für IT-Anwenderbetreuung und IT-Self Service
- Know-how im Incident Management und Request Fulfilment sowie im Umgang mit ITSM-Tools
- Stark ausgeprägtes prozessanalytisches Denken und Hang zur permanenten Optimierung
- Studium oder abgeschlossene Berufsausbildung in einem IT-Beruf

**Hat's gefunkt?** Dann schicken Sie uns Ihre Bewerbung (Anschreiben, Lebenslauf, Zeugnisse)  
per E-Mail in einem PDF-Dokument an [personalmanagement@suewag.de](mailto:personalmanagement@suewag.de)

[suewag-macht-karriere.de](https://suewag-macht-karriere.de)   

Mit der Abgabe der Bewerbung willigt der Bewerber in eine Erhebung, Speicherung und Verarbeitung der personenbezogenen Daten während des Bewerbungsverfahrens ein. Ein Widerruf dieser Einwilligung ist jederzeit möglich. Die Erhebung, Speicherung und Verarbeitung Ihrer persönlichen Bewerbungsdaten erfolgt ausschließlich zweckgebunden für das konkrete Bewerbungsverfahren.