



Der digitale Wandel und veränderte Kundenbedürfnisse fordern die gesetzlichen Krankenversicherungen heraus. Wir als IT-Dienstleister begleiten und unterstützen unsere Kunden auf diesem Weg – und setzen dabei auf Menschen, die etwas bewegen und moderne IT-Lösungen mitgestalten wollen. Schließen Sie sich unserem Team und werden Sie eine(r) von 670 Mitarbeiter*innen. **IT Service Manager (Incident Manager) (m/w/d)**

Standort Wuppertal

Referenz-Nr.: 12983.21

Ihre Aufgaben

- Übernahme der Rolle des gkvi Incident Managers in einem Multi-Provider Incident Management Prozess (inklusive Prozessownership für den Prozess)
- End-to-End Verantwortung für die Sicherstellung des Incident Management Prozesses
- Analyse von Schwachstellen und Problemen in dem Prozess
- Überwachung von z.B. ansteigenden Ticket Backlogs in einzelnen Resolving Groups bei der gkvi und unseren Providern
- Einleiten von Gegenmaßnahmen bei z.B. drohenden SLA Verletzungen unseren Kunden gegenüber
- Führen von Gremiengespräche mit unseren Providern
- Mitgestaltung von Verträgen im Bezug auf den Incident Management Prozesses
- Mitwirkung bei der SLT & SLA Ausgestaltung
- Strategische Weiterentwicklung des Incident Management Prozesses in Zusammenarbeit mit dem Fachbereichsleiter
- Eigenverantwortliche Implementierung von Prozessoptimierungen

Ihr Profil

- Studium der Wirtschaftsinformatik, abgeschlossene kaufmännische Berufsausbildung, idealerweise als IT-Systemkaufmann/-frau
- Mehrjährige Berufserfahrung in der Steuerung und Implementierung eines mehrerer Provider übergreifendem Incident Management Prozesses
- Mindestens ITIL V3 Zertifizierung
- Verhandlungsgeschick mit Schwerpunkt Providermanagement
- Durchsetzungsvermögen
- Kundenorientierung
- Hohe Belastbarkeit

Wir bieten

- Flexible Arbeitszeiten und Mobile Arbeit
- Sonderurlaub für Präventionsmaßnahmen
- Betriebliche Altersvorsorge
- Für weitere Informationen klicken Sie gerne auf den nachfolgenden Link:
<https://www.gkvi.de/karriere#benefits>

Kontakt

Ihre Bewerbung senden Sie bitte bevorzugt per E-Mail, unter Angabe Ihrer Gehaltsvorstellung und der Positionsnummer an bewerbungen@gkvi.de

Wir schätzen unsere Mitarbeiter. Deshalb bieten wir Ihnen alle Möglichkeiten, das eigene Potenzial zu entdecken und Know-how einzubringen. **Benefits** sind für uns als moderner Arbeitgeber selbstverständlich. Mehr erfahren Sie auf unserer Homepage unter folgender Adresse: <https://www.gkvi.de/karriere#benefits>

Bei Fragen und Informationen melden Sie gerne bei Ihrem persönlichen Ansprechpartner:

Dr. Holger Herkle, Bereich Personal und Organisation, Lichtscheider Straße 89, 42285 Wuppertal
Fon: 0202 6958 1748

Die gkv informatik fördert die berufliche Gleichstellung von Frauen und Männern. Bewerbungen von Menschen mit Behinderung werden bei gleicher Befähigung und fachlicher Eignung bevorzugt berücksichtigt, sofern nicht in der Person eines Mitbewerbers liegende Gründe überwiegen.