



Incident Manager ServiceNow (w/m/d)

Für diese verantwortungsvolle Position suchen wir eine strukturierte Persönlichkeit, die ihr analytisches Denkvermögen u. a. bei Ticket- und Trendanalysen einsetzt. Dein Kommunikationstalent kommt vor allem in dringenden Situationen oder der bereichsübergreifenden Zusammenarbeit zum Tragen? Souverän ordnest du Aufgaben unterschiedlichen Prioritäten zu, und auch das Erkennen von Risiken und Handlungsbedarfen fällt dir leicht? Wirst du angetrieben von der Bereitschaft zur kontinuierlichen Prozessverbesserung und deiner ausgeprägten Serviceorientierung? Wenn du dann noch mit einer lösungsorientierten Denkweise punktest und Herausforderungen pragmatisch angehst, sagen wir: Herzlich willkommen bei der Aareal Bank Group.

Darauf kannst du dich freuen:

- ☑ Im operativen Incident Management stehen das Überwachen, Bewerten und Priorisieren von Incidents auf deiner Agenda – dank ServiceNow behältst du u. a. Auffälligkeiten und Trends im Blick.
- ☑ Des Weiteren betrauen wir dich mit der Steuerung von Incident-Bearbeitungen über alle beteiligten Teams hinweg sowie mit der Sicherstellung der Einhaltung vereinbarter SLA-Zeiten.
- ☑ Ferner erstellst, pflegst und optimierst du sowohl Dashboards als auch KPI-Reports (z. B. SLA-Compliance, Ticket-Volumen, Root-Cause-Trends), erfasst Incidents und verfolgst sie nach.
- ☑ Deine Erkenntnisse fließen in Maßnahmen zur Reduktion wiederkehrender Störungen und zur Verbesserung der Servicequalität.
- ☑ Im Problem Management bist du für den Aufbau, die Einführung und die kontinuierliche Weiterentwicklung des Problem Managements auf Basis der ITIL-Vorgaben zuständig.
- ☑ Mithilfe von Trendanalysen und Wiederholungs-Incidents identifizierst du Problemkandidaten, führst Root-Cause-Analysen (RCA) durch und initiiert bzw. verfolgst nachhaltige Lösungen.
- ☑ Mit Blick fürs Detail pflegst und verwaltest du Known Errors und Workarounds in ServiceNow.
- ☑ Die Mitwirkung bei Change-Advisory-Board-Sitzungen (CAB) steht ebenfalls auf deiner Agenda – hier

fokussierst du dich auf betriebliche Risiken, Incident-Trends und Service-Stabilität.

- ☑ Darüber hinaus bewertest du Changes im Hinblick auf potenzielle Auswirkungen auf das Incident-Volumen oder kritische Services.
- ☑ Gemeinsam mit dem Operations-Team, Serviceverantwortlichen und externen Partnern verbesserst du kontinuierlich unsere ITSM-Prozesse, indem du u. a. Prozessbeschreibungen und Leitfäden erstellst.

Darauf können wir uns freuen:

- ☑ Abgeschlossene IT-Ausbildung (z. B. Fachinformatik Systemintegration oder Anwendungsentwicklung), alternativ ein erfolgreiches Studium der Informatik, Wirtschaftsinformatik oder vergleichbar
- ☑ Langjährige Berufspraxis im Incident Management, in IT Operations oder im Service Management, einschließlich der praktischen Anwendung von ITIL-Prozessen (Incident, Problem, Change)
- ☑ Erfahrung in Projekten zur Einführung oder Weiterentwicklung von ITSM-Prozessen oder ServiceNow-Modulen
- ☑ Bewandert im Incident Management und in IT-Service-Prozessen sowie im Erstellen von Reports, KPIs und Management-Präsentationen
- ☑ Sicher im Umgang mit ServiceNow mit Fokus auf Incident, Problem, Reporting und Dashboards
- ☑ Wünschenswert: Kenntnisse in ITIL v4 (ideal: mit Zertifizierung), Routine im Problem Management und in Root-Cause-Methoden (z. B. 5-Why, Ishikawa)
- ☑ Weiteres Plus: solides Know-how im Change Management und in CAB-Prozessen sowie Verständnis für technische Infrastrukturen, Applikationslandschaften oder Cloud-Architekturen

Das machen wir anders:

- ☑ **A**abwechslungsreiche Aufgaben: Bei uns kannst du deine Expertise einbringen, Themen voranbringen und Neues gestalten. Wir haben eine Kultur, in der sich alle aktiv einbringen und Einfluss nehmen können.
- ☑ **A**ußergewöhnliche Weiterentwicklung: Wir fördern jede Person gleichermaßen, deshalb unterstützen wir dich mit individuellen Entwicklungsmöglichkeiten und Lernwegen. Damit du bestehende Kompetenzen ausbauen und neue zukunftsweisende Fähigkeiten aufbauen kannst.
- ☑ **A**usgeglichene Worklife-Balance: Mit mobilem Arbeiten und flexiblen Arbeitszeitmodellen hast du die Möglichkeit, deine Arbeit individuell zu gestalten. So lassen sich Arbeit, Familie und die persönliche Lebenssituation bestmöglich unter einen Hut bringen.
- ☑ **A**usgezeichnete Benefits: Unsere Services und Benefits bieten dir einen echten Mehrwert, die uns so zu einem Top-Arbeitgeber machen. Bei uns erhältst du beispielsweise Vergünstigungen bei Kooperationspartnern oder Zuschüsse zum Nahverkehr. Ebenso sorgen wir mit einer betrieblichen Altersversorgung oder vermögenswirksamen Leistungen für deine Zukunft vor.
- ☑ **A**ktives Gesundheitsmanagement: Ärztliche Check-ups, Beratungsangebote, gemeinsame Sportevents,

unsere beliebte Kantine oder Kaffeebar – Bei uns kannst du das nutzen, was deine Gesundheit fördert und dir guttut.

Jetzt bewerben

Das sind wir:

Willkommen in der Welt der Aareal Bank!

Wir sind Mittelständler und Global Player. Als internationaler Immobilienspezialist arbeiten wir alle auf ein gemeinsames Ziel hin: den Erfolg unserer Kunden. Bei uns arbeiten über 1.000 Menschen aus 44 Nationen auf drei Kontinenten daran, dass wir **als Bank ganz schön anders sind!** Wir sind verantwortungsvoller und erstklassiger Ausbildungsbetrieb und eine Organisation mit viel Expertise und kurzen Wegen, viel Gestaltungsspielraum und dem Anspruch, für unsere Kunden immer besser zu werden. **Das macht uns stark und vor allem: anders!**

Aareal Bank AG

Human Resources

Paulinenstraße 15 · 65189 Wiesbaden

Izel Alganatay

Telefon: +49 611 348 3652

E-Mail: izel.alganatay@aareal-bank.com

Aareal

AAREAL BANK – GANZ SCHÖN AANDERS.