

# Je digitaler die Welt, desto wichtiger wird das Team für mich.

#jobswieich

Zukunft machen auf  
swu.de/jobs



Energiewende.  
Mobilitätswende.  
Digitalisierung.

Die Stadtwerke Ulm/Neu-Ulm sind gut vernetzt. Und trotzdem: Ohne dich geht es nicht. Wir brauchen deine Hilfe, um die Digitalisierung in der Region weiter voranzutreiben. Du wirst merken, das ist einer der #jobswieich.

## Dispatcher (m/w/d) im Service Desk

Stellen-ID: 2024-080

Bewirb dich unter [swu.de/jobs](https://swu.de/jobs)

### Ist das deine Mission?

- Eigenverantwortliche Klassifizierung, Kategorisierung sowie Priorisierung von Incidents
- Ist-Analyse und Bewertung von Fachbereichsanforderungen
- Mitarbeit zur Sicherstellung eines reibungslosen Ablaufs des Incident-Managements sowie Optimierung und Weiterentwicklung der Arbeitsprozesse im Service-Desk
- Organisation der reibungslosen sowie zielgerichteten Abwicklung von Aufgaben
- Kompetente Schnittstelle zwischen dem Service Desk und den Fachbereichen
- Analyse von Kennzahlen zur frühzeitigen Erkennung von Abweichungen der Servicequalität sowie Erarbeitung von Lösungsansätzen zu deren Verbesserung
- Mitwirkung bei der Erstellung von Dokumentationen
- Regelmäßige Berichterstattung an die Führungskraft
- Anwender- und Kundensupport (1st Level)

### Was du mitbringst:

- Abgeschlossene Ausbildung zum Fachinformatiker Systemintegration oder eine vergleichbare Qualifikation
- ITIL-Foundation Zertifikat oder vergleichbare Weiterbildung
- Mehrjährige Berufserfahrung im Service Desk (1st und/oder 2nd Level)
- Sehr gute Prozesskenntnisse
- Engagement, Eigeninitiative, Teamfähigkeit
- Strukturierte sowie eigenverantwortliche Arbeitsweise
- Unternehmerisches Denken und Kundenorientierung

### Warum die SWU?

Kaum ein Unternehmen der Region hat die Kraft, **im Leben aller rund um Energiewende, Mobilitätswende und Digitalisierung für morgen mehr zu bewegen**. Das macht unsere Jobs extrem zukunftssicher. Und weil wir unser Team unterstützen, sind Sozialleistungen, wie eine betriebliche Altersvorsorge, persönliche Entwicklungsmöglichkeiten und Benefits selbstverständlich.

Mehr auf unserer Website!

Verlass dich drauf.

SWU