



# Incident Manager

befristet | Vollzeit | Baden

## Deine Mission

Als Incident Manager sorgst du dafür, dass der IT-Betrieb rundläuft. Du übernimmst die volle Verantwortung über den Incident-Lifecycle, steuerst die Kommunikation zwischen Business und IT und trägst massgeblich zur Stabilität der Services bei. Wenn es kritisch wird, behältst du den Überblick – und führst alle Beteiligten gezielt zur Lösung.

## Profil

### Deine Aufgaben

- Verantwortung über den gesamten Incident-Lifecycle: Triage, Priorisierung, Zuweisung und Nachverfolgung
- Monitoring der L1- und L2-Queues zur Erkennung von Engpässen, Eskalationen und Ticket-Aging
- Sicherstellen der SLA-Einhaltung und Analyse zentraler KPIs wie MTTR, FTR, Response Time und Backlog Levels
- Single Point of Contact für alle incident-relevanten Themen gegenüber Business- und IT-Stakeholdern
- Begleitung und Kommunikation von Major Incidents (P1/P2) inklusive regelmässiger Statusupdates
- Förderung der Zusammenarbeit zwischen L1 Support und L2 Incident Practitioners
- Qualitätssicherung der Tickets und kontinuierliche Verbesserung der Supportprozesse
- Pflege und Weiterentwicklung von Dokumentationen, Arbeitsanweisungen und Wissensartikeln
- Bei Bedarf: Hands-on Bearbeitung von Incidents

## Das bringst du mit.

- Abgeschlossene Ausbildung oder Studium im IT-Umfeld
  - 3–5 Jahre Erfahrung im IT-Support oder Service Desk – idealerweise in einem Enterprise-Umfeld
  - Sehr gute Kenntnisse in ITSM-Prozessen, vorzugsweise ITIL
  - Starkes Verständnis für Ticketing- und Eskalationsprozesse sowie operative KPIs
  - Kommunikationsstärke, Struktur, Eigenverantwortung und hohe Kundenorientierung
  - Fähigkeit, in dynamischen Situationen klare Entscheidungen zu treffen
  - Fließende Deutsch- und Englischkenntnisse
- Wenn du Lust hast, Verantwortung zu übernehmen und im Incident Management unsere Kunden zu begeistern, freuen wir uns auf deine Bewerbung!

## Upgrades



Firmeninterne  
Champions  
Academy



Internationales  
Umfeld



Moderne Infrastruktur und  
Option auf Homeoffice



Gute Erreichbarkeit!



Regelmäßige Events



Interne Entwicklungs-  
möglichkeiten

Wir sind geboren: **Support-Champions** – seit 1987. Und wir bringen zusammen, was zusammengehört: Mensch und Maschine. Bot und Brain. Technische Intelligenz und menschliche Empathie.

Mit 400 Mitarbeitenden in Österreich, Schweiz und Deutschland stehen wir mit unserem IT-Support für über 200'000 IT-End-User im Einsatz und sorgen damit für **Wow-Momente!**





## **Ansprechpartner**

Timo Plattner

Chief People Officer

[timo.plattner@pidas.com](mailto:timo.plattner@pidas.com)

→ [linkedin](#)

→ [xing](#)