

IT Service Manager (m/w/d)

Stellenanbieter: Deutsche Energie-Agentur GmbH (dena)

Über die dena

Auftrag der dena ist es, einen Beitrag zum Gelingen der Energiewende zu leisten. Als Kompetenzzentrum für angewandte Energiewende und Klimaschutz unterstützt sie die Bundesregierung beim Erreichen ihrer energie- und klimapolitischen Ziele. Dafür bringt sie Partner aus Politik, Wirtschaft, Wissenschaft und allen Teilen der Gesellschaft zusammen. National und international entwickelt die dena Lösungen für Klimaneutralität und setzt diese in die Praxis um.

Ihre Aufgaben

Weiterentwicklung des IT-Service-Managements:

- Entwicklung und Einführung eines strukturierten IT-Service-Managements bei der dena
- Aufbau eines Servicekatalogs inkl. klar definierter Leistungen
- Einführung und Weiterentwicklung von SLAs und KPIs
- Etablierung von Reporting und Transparenz über Servicequalität

Prozessoptimierung:

- Analyse und Weiterentwicklung zentraler ITSM-Prozesse (Incident, Request, Change, Problem)
- Einführung pragmatischer, dena-geeigneter ITIL-Praktiken
- Identifikation und Umsetzung von Automatisierungspotenzialen
- Sicherstellung, dass Prozesse im Alltag funktionieren (nicht nur auf dem Papier)

Steuerung und Weiterentwicklung des ITSM-Tools:

- Verantwortung für Struktur und Nutzung des Ticketsystems
- Abbildung von Prozessen im Tool (Workflows, Kategorien, Reporting)
- Weiterentwicklung von Dashboards und Auswertungen

Schnittstelle und Kommunikation

- Enge Zusammenarbeit mit IT-Teams, Fachbereichen und externen Dienstleistern
- Unterstützung bei der Definition und Abstimmung von Serviceanforderungen
- Regelmäßiges Reporting zu Servicequalität, Engpässen und Verbesserungen

Nähe zum operativen Betrieb:

- Unterstützung im 1st/2nd Level zur Sicherstellung der Praxisnähe
- Analyse wiederkehrender Störungen und Ableitung struktureller Verbesserungen

- Unterstützung bei der Standardisierung von Supportabläufen und Dokumentation

Die Stelle ist in Voll- oder Teilzeit zu besetzen und zunächst befristet für zwei Jahre mit der Option der dauerhaften Übernahme.

Ihr Profil

- abgeschlossenes Studium in Informatik oder Wirtschaftsinformatik (oder vergleichbare Studiengänge); alternativ: abgeschlossene Ausbildung in einem relevanten Beruf und einschlägige Berufserfahrung sowie Weiterbildungen
- Mehrjährige Erfahrung im Bereich IT-Service-Management, IT-Betrieb oder IT-Support
- Gute Kenntnisse gängiger ITSM-Praktiken (z. B. ITIL), idealerweise mit praktischer Umsetzungserfahrung
- Zertifizierungen im IT-Service-Management (z.B. ITIL v4, ISO 20000) von Vorteil
- Erfahrung mit Ticketsystemen / ITSM-Tools und deren Weiterentwicklung (Workflows, Reporting, Struktur)
- Fähigkeit, Prozesse pragmatisch zu gestalten und im operativen Alltag zu verankern
- Verständnis für typische Abläufe im IT-Support (1st/2nd Level) sowie deren Herausforderungen
- Ausgeprägte Kommunikationsfähigkeit und Freude an der Zusammenarbeit mit Fachbereichen und IT-Teams
- Strukturierte, lösungsorientierte Arbeitsweise und Interesse daran, bestehende Abläufe nachhaltig zu verbessern

Wir bieten

- Familienfreundliche und individuelle Arbeitszeit- bzw. Teilzeitmodelle
- Gleitzeit und Mobiles Arbeiten (bis zu 60% möglich)
- 30 Tage Urlaub
- 5 zusätzliche Kind-Krank-Tage bei vollem Gehalt
- Attraktive Arbeitsorte in Berlin mit ergonomischen Arbeitsplätzen
- Übernahme des Deutschlandtickets
- Zuschuss zur Bahncard
- Jährliche Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten und Mitarbeiterjahresgespräche
- Betriebliche Gesundheitsmaßnahmen
- Beteiligung am Unternehmenserfolg
- Zuschuss zur betrieblichen Altersvorsorge

Wir bieten eine wertschätzende, kollegiale und offene Arbeitsatmosphäre. Mit unserer Fachexpertise bringen wir gemeinsam die Energiewende voran und bauen unser Wissen fortlaufend aus. Wir sehen uns dem Deutschen Nachhaltigkeitskodex verpflichtet mit dem Ziel, bis 2030 klimaneutral zu sein.

Bewerbungen von Menschen mit Behinderungen sind bei uns herzlich willkommen und werden bei gleicher Eignung bevorzugt im Bewerbungsprozess berücksichtigt.

Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung über unser Online-Portal.

Stellenanbieter: Deutsche Energie-Agentur GmbH (dena)
Chausseestr. 128 a
10115 Berlin, Deutschland

WWW: <https://www.dena.de>

Ansprechpartner: Patrick Metel
Telefon: +49 (0)30 66 777 - 263
E-Mail: recruiting@dena.de

Online-Bewerbung:

<https://www.dena.de/karriere/stellenanzeige/stellenangebot/it-service-manager-m-w-d-48256581>

Ursprünglich veröffentlicht: 02.04.2026

greenjobs.de-Adresse dieses Stellenangebots: <https://www.greenjobs.de/a100152025>