



## Gruppenleiter Service Desk (m/w/d)



**Standort:** Dresden | **Karrierelevel:** Professional, Young Professional

### Das erwartet dich

- Allgemeine Aufgaben im Service Desk: Teilnahme am Telefon-Hotline-Dienst gemäß Dienstplanregelung
- Klassifizieren und Qualifizieren eingehender Störungen und Supportanfragen
- Verantwortung für eine aktuelle und nachvollziehbare Dokumentation von Tickets und Supportanfragen ggü. Kunden und Supporteinheiten
- Beantwortung der Anfragen von Kunden und Geschäftspartnern zu bestehenden Tickets und Aufträgen im System
- Initieren von Eskalationsmaßnahmen als Ansprechpartner i.R.d. Eskalationsmatrix
- Überwachung der Einhaltung vereinbarter SLA (Service Level Agreements)
- Überwachung von Monitoringsystemen und Prüfung eingehender Ereignisse auf Kritikalität, Priorität und Dringlichkeit
- Einleiten von Maßnahmen zur Störungsbeseitigung
- Pflege und Aktualisierung bestehender Kundenkontakte im Ticketsystem und Arbeitsanleitungen in der Dokumentation
- Teilnahme an Rufbereitschaftsdiensten gemäß Dienstplan
- Ausgabe und Annahme technischer RessourcenAufgaben als Gruppenleiter:Pflege und Weitererstellung des Schichtplans
- Einteilung, Beantragung und Abrechnung von Rufbereitschaften
- Überwachen der Einhaltung des Dienstplans gem. gültigen Schichtmodells
- Anforderung von Dokumentationen aus den Fachbereichen und Übernahme der Verantwortung für die Umsetzung und Einhaltung von SLA im 1st-Level-Support
- Ansprechpartner für den 2nd-Level-Support beim Boarding neuer Services oder Anpassung bestehender Services
- Eskalationsmanagement im Fehlerfall im Rahmen des 1st Level
- Teilnahme an Service-Review-Meetings mit Kunden und Zuarbeit an Abteilungsleiter
- fachliche Weisungsbefugnis für Mitarbeiter und Ansprechpartner für Mitarbeiterbelange
- Mitwirkung bei der Abwesenheits-, Urlaubsplanung und Vertreterre-

### Das bringst du mit

- erfolgreich abgeschlossene Berufsausbildung im IT-Bereich und mindestens 2-jährige Berufserfahrung im IT-Service Desk
- erste Erfahrung in der telefonischen Kundenbetreuung und der Arbeit mit Ticketsystemen sind erforderlich
- idealerweise Erfahrungen mit Netzwerken (Routing & Switching), Microsoft-Betriebssystemen oder Linux-Betriebssystemen und Erfahrungen mit marktüblicher Hard- und Software
- gute analytische Fähigkeiten, hohe Eigenorganisation, kundenorientiertes Denken und Handeln sowie verbindliches Auftreten
- Belastbarkeit, Flexibilität, Teamgeist
- gute Kommunikationsfähigkeiten und sicheres Ausdrucksvermögen in Deutsch und idealerweise auch in Englisch
- ständige Weiterbildungsbereitschaft
- Bereitschaft zu Schicht- und Wochenenddiensten
- verhandlungssichere Deutschkenntnisse auf B2 Niveau

Ihre Ansprechpartnerin:

Solveig Surner

+49 351 25859 2780

[bewerbung@robotron.de](mailto:bewerbung@robotron.de)

Robotron Datenbank-Software GmbH  
Stuttgarter Straße 29 · 01189 Dresden

[www.robotron.de](http://www.robotron.de)



**robotron**<sup>®</sup>

gelung

- Teilnahme an Mitarbeitergesprächen
- Vertreter des Abteilungsleiters im Abwesenheitsfall in internen Meetings

---

MIT DATEN MEHR BEWEGEN. Robotron ist Partner, wenn es um das Generieren von Mehrwerten durch die effiziente Verwaltung und Auswertung großer Datenmengen geht. Als IT-Unternehmen und umfassender Dienstleister bieten wir unseren Kunden der Energiewirtschaft, Industrie und Öffentlichen Verwaltung Beratungsleistungen und Software-Lösungen. Unser Leistungsangebot umfasst den gesamten Software-Lebenszyklus von der ersten Idee bis zur Verfahrensbetreuung.