



Gruppenleiter Service Desk (m/w/d)

robotron®

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
- Initiiieren 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 Ser-

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

Robotron Datenbank-Software GmbH
Stuttgarter Straße 29 · 01189 Dresden

www.robotron.de



robotron[®]

vices

- 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 Vertreterregelung
- 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.