



Service Desk Operator (m/w/d) (m/w/d)

Standort: Dresden | **Karrierelevel:** Berufseinsteiger/Absolvent, Professional

Als Service Desk Operator bearbeiten Sie eingehende Meldungen für unseren IT Service Desk. Dabei sind Sie Ansprechpartner und Betreuer unserer Kunden und Mitarbeiter sowie Problemlöser bei IT-Störungen und Serviceanfragen.

Das erwartet dich

- Annahme telefonischer Meldungen sowie von E-Mails und Erstellung von Tickets aus diesen in unserem Ticketsystem
- Qualifizierung von erstellten und direkt über das Ticketsystem erhaltenen Tickets hinsichtlich Tickettyp, Dringlichkeit und Verantwortlichkeit
- Lösung technischer Probleme im First-Level-Support oder Klassifizierung von Anfragen vor der Zuweisung in Teams des Second-Level-Support
- proaktiver Kundensupport aus Monitoring-Systemen
- Verwaltung und Ausgabe von technischen Ressourcen

Das bringst du mit

- erfolgreich abgeschlossene Berufsausbildung im IT – Bereich und / oder mindestens 2-jährige Berufserfahrung im IT-Service Desk
- erste Erfahrung in der telefonischen Kundenbetreuung und der Arbeit mit Ticketsystemen sind wünschenswert
- 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
- Bereitschaft zur Teilnahme an Rufbereitschaften

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.

Ihre Ansprechpartnerin:
Solveig Surner
+49 351 25859 2780
bewerbung@robotron.de

Robotron Datenbank-Software GmbH
Stuttgarter Straße 29 · 01189 Dresden

www.robotron.de