

# controlware



## Warum Controlware?

Mit ca. 400 Mio. EUR Umsatz und 1000 Mitarbeitern sind wir nicht nur einer der führenden unabhängigen IT-Dienstleister und Managed Service Provider in der DACH Region.

Wir sind auch innovativ, fair und nachhaltig. Wir geben unseren hochqualifizierten Mitarbeitern die Möglichkeit sich in einem dynamischen Umfeld zu entwickeln. Ein hohes Maß an Entscheidungs- und Gestaltungsspielraum gehört dabei ebenso dazu, wie ein adäquates Einkommen, attraktive Entwicklungschancen und die Vereinbarkeit von Beruf und Familie.

Wenn Du Dich angesprochen fühlst, dann bring Dich ein als:

## Service Agent (m/w/d)

**Vertragsart: Full-time employee**

**Standort: Dietzenbach**

## Das erwartet Dich

- Als Service Agent sind Sie im zentralen Service Desk der Single Point of Contact für alle Anfragen und Störungsmeldungen unserer nationalen und internationalen Kunden
- Dies beinhaltet unter anderem:
  - Die qualifizierte Aufnahme von Anfragen und Störungsmeldungen
  - Das zielgerichtete Weiterleiten der eröffneten Tickets in die einzelnen Fachbereiche
  - Die Koordination der SLA-konformen Bearbeitung der Tickets
  - Eine nachvollziehbare Dokumentation im Ticket
- Zudem unterstützen Sie die technischen Fachbereiche in der Bearbeitung und Koordination von Störungen und Eskalationen
- Durch ihre fundierten Kenntnisse im Umgang mit serviceunterstützenden Applikationen (z. B. Ticketsystem, Monitoring, Wiki Plattformen) und einer entsprechenden Dokumentation, tragen Sie maßgeblich zur kontinuierlichen Qualitätsverbesserung unserer Serviceprozesse bei
- Als aktives Mitglied in virtuellen Bearbeitungs-Teams unterstützen Sie bei der Implementierung und Weiterentwicklung neuer Servicebausteine und überführen diese erfolgreich in den Service Desk Betrieb (z.B. Cloud Services)

## Das zeichnet Dich aus

- Abgeschlossene Berufsausbildung oder vergleichbare mehrjährige Berufserfahrung (idealerweise im Netzwerk- und IT Sicherheitstechnologie Bereich)
- Berufserfahrung im IT Service Desk sowie Kenntnisse von Serviceprozessen im ITIL-Framework.
- Hohe Eigenmotivation und Bereitschaft zur kontinuierlichen Einarbeitung in neue Themen.
- Kundenorientiertes, analytisches und selbstständiges Arbeiten mit ausgeprägter Teamfähigkeit.
- Souveränes Auftreten mit verhandlungssicheren Deutsch- und guten Englischkenntnissen.

## Hierauf kannst Du Dich freuen

- Flexible Arbeitszeiten für Deine individuelle Lebensplanung
- Vermögenswirksame Leistungen und unsere betriebliche Altersvorsorge
- Gesundheitsprogramme, denn Deine Gesundheit liegt uns am Herzen
- Weiterbildungsprogramme, die auf Dich maßgeschneidert werden

- Jobrad
- Eine wertschätzende Atmosphäre in einem großartigen Team
- Exklusive Mitarbeiterrabatte für eine erfolgreiche Schnäppchenjagd
- Die Arbeit bei einem der führenden Managed Service Provider Deutschlands

Jetzt bewerben

## Klingt das nach Deinem Traumjob?

Dann lass uns gerne Deine Bewerbung zukommen. Auch wenn du nicht alle Anforderungen zu 100 % erfüllst, freuen wir uns auf deine Bewerbung. Wenn du ein Teil der genannten Qualifikationen mitbringst und bereit bist, dich in die übrigen Themen einzuarbeiten, bist du bei uns genau richtig! Unsere Fachbereiche freuen sich schon sehr auf Dich! Schau doch gerne mal vorbei auf <https://www.controlware.de/index.html>