

IT-Ticket Koordinator (m/w/d) in Voll- oder Teilzeit

DG-OPS-0129

**DATAGROUP in Bremen, Nürnberg, Düsseldorf oder remote
(mobiles Arbeiten)**

DATAGROUP ist einer der führenden deutschen IT-Dienstleister – dank unseres engagierten Teams. Mit Begeisterung für Technologien und Innovationen bieten wir unseren Kunden verlässliche IT-Services. Gemeinsam mit Ihnen wollen wir weiter wachsen und Innovationen vorantreiben. Wir bieten Ihnen ein spannendes und herausforderndes Aufgabengebiet in einem innovativen Unternehmen. Mit einer offenen Unternehmenskultur, individuellen Weiterbildungsmöglichkeiten und einer Vielzahl an Entwicklungsmöglichkeiten bieten wir Ihnen den Arbeitsplatz, der zu Ihnen und Ihrem Leben passt.

AUFGABEN

Für die Erledigung der Aufgaben eines Ticket-Koordinators (m/w/d) brauchst du gute Organisationsfähigkeiten, eine hohe Serviceorientierung und solltest IT-affin sein (eine Ausbildung in dem Bereich ist aber nicht nötig!). Nach einer entsprechend ausführlichen Einarbeitung übernimmst du folgende Aufgaben:

- Zentraler Ansprechpartner für alle Themen im Zusammenhang mit der Ticket Bearbeitung
- Koordination aller eingehenden Tickets, Vorqualifizierung der Tickets auf Vollständigkeit der Informationen und ggf. Rücksprache mit dem Kunden
- Prüfung des korrekten Routings, sowie der SLA-konformen Abarbeitung in den Fachbereichen
- Sicherstellen der Ticket Qualität für den Arbeitsbereich
- Priorisierung zeitlich kritischer Themen
- Erstellung von Standard-Ticketvorlagen und Standardabläufen für wiederkehrende Themen
- Regelmäßige Abstimmung mit den Ticket Koordinatoren und dem Ticket Management

SKILLS



- Du hast Erfahrung in der Koordination und Steuerung von Themen, z.B. aus der Sachbearbeitung.
- Bewerbungen, die eine erste Berufserfahrung in der IT-Dienstleistungsbranche oder in einer IT-Supporttätigkeit nachweisen können, werden bevorzugt. Bewerbungen von Quereinsteigern (m/w/d) sind aber ebenfalls herzlich willkommen!
- Eine hohe Kunden-, und Serviceorientierung zeichnen dich aus.
- Du bist eine freundliche Persönlichkeit und kommunizierst gerne mit Kunden.
- Du bist gut organisiert und arbeitest sehr strukturiert.
- Du beherrscht Deutsch in Wort und Schrift.

WAS WIR BIETEN

- Wir holen Dich an Board, individuell und mit einem persönlichen Paten an Deiner Seite.
- Dein Job bei uns ist herausfordernd, vielseitig und eigenverantwortlich, aber niemals langweilig.
- Wir leben flache Hierarchien neben einer ausgeprägten Feedbackkultur und regelmäßigen Mitarbeitergesprächen.
- Du hast wichtige private Termine? – kein Problem! Flexible Arbeitszeiten und die Möglichkeit auch mobil zu arbeiten, geben Dir maximale Flexibilität.
- Doch lieber unter Gleichgesinnten im Office? Höhenverstellbare Tische, mind. 2 Monitore pro Arbeitsplatz, Raum für Begegnung, aber auch um sich zurückzuziehen sind nur ein Teil der modernst ausgestatteten Büros.
- Egal ob du gerne Rennrad, Mountainbike oder E-Bike fährst, durch unser Job-Rad Angebot kannst Du Dir Dein Traumfahrrad auf jeden Fall leisten.
- Wir feiern zusammen und treiben gemeinsam Sport. Ob Hobby oder bei der Teilnahme an Amateur-Rennen – wir sponsern Dich und Deine Kollegen gerne bei der Teilnahme an Sportveranstaltungen! Die nötige Ausrüstung dafür bekommst Du in unserem firmeneigenen DATAGROUP-Shop!
- Natürlich denken wir auch an Deine Zukunft – mit unserer geförderten betrieblichen Altersvorsorge bist Du bestens gerüstet!
- Unsere Corporate Benefits laden zum Shoppen und Erleben ein.
- Du bist noch nicht sicher, wo es dich in Zukunft hin verschlagen wird? Völlig egal – ein Arbeitgeberwechsel ist nicht nötig. Wir haben über 30 Standorte in ganz Deutschland!

Werde Teil unseres Teams! - IT's not a job! It's a mission!

KONTAKT:

Sonja Krießmann
Recruiting Managerin
T +49 89 996872-211
bewerbung-bs@datagroup.de