



DATAGROUP

Incident Manager (m/w/d) und Ticket Koordinator (m/w/d)

DG-OPS-0139

DATAGROUP in Berlin, Bremen, Nürnberg, Düsseldorf oder Neu-Isenburg bei Frankfurt

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

Zur Ergänzung unseres Collaboration und Identity Management Teams sind wir auf der Suche nach einem eigenverantwortlich operierenden Incident Manager (m/w/d) / Ticket Koordinator (m/w/d), mit Schwerpunkt Management der aufkommenden Service Request, Störungen und Problems.

Zu Ihren Aufgaben gehören:

- Du verantwortest die ITSM Kernaufgaben im Bereich Collaboration und Identity: Ticketmanagement, Eskalationsmanagement, KPI- und SLA-Management, Performance Reporting, Stakeholder-Management.
- Du entwickelst und überwachst KPIs zur Messung von Qualität, Effektivität und Produktivität des Teams, in Abstimmung mit ITSM Tool verantwortlichen und dem Standortübergreifendem ITSM Team.
- Du benennst und involvierst benötigte Ressourcen im Incident-Fall.
- Du führst Review-Gesprächen mit Kunden zur Identifikation von Verbesserungspotenzialen durch.
- Du stellst den rechtzeitigen Informationsfluss an das Management, den Kunden bei kritischen Incidents oder drohenden OLA/SLA-Verletzungen sicher.
- Du bist zuständig für das Monitoring aller Incidents und Service Requests des Server Operations Bereich.



SKILLS

- Eine mehrjährige Berufserfahrung im ITSM Umfeld und als Process Manager
- Nachweislich sehr gute ITIL Kenntnisse mit entsprechenden Zertifizierungen
- Gute Einblicke in die Themen Active Directory, Exchange, M365 und idealerweise Citrix zur Beurteilung von Anfragen und Incidents.
- Kenntnisse im Identity- und Privileged Access Management
- Gute analytische Fähigkeiten für Fehlereingrenzung und –behebung
- Ein ausgeprägtes Organisationstalent und Teamfähigkeit
- Fundierte Kenntnisse im Reporting und grundlegende Datenbankkenntnisse
- Eine hohe Kundenorientierung und ein ausgeprägtes Servicedenken aus
- Verhandlungssicheres Deutsch in Wort und Schrift und idealerweise auch gute Englischkenntnisse

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