



DATAGROUP

Teamleiter (m/w/d) im IT Service Desk

DGHH-2022-014

DATAGROUP in Hamburg

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

Du leitest gerne Teams und scheust dich nicht vor Verantwortung? Du begeisterst dich und andere? Dann bist Du bei uns genau richtig! Folgende Aufgaben erwarten Dich:

- Fachliche Führung eines Service Desk Teams
- Einhaltung der SLA's und gegebenenfalls Einleitung von passenden Maßnahmen zur Wiederherstellung bei Abweichungen
- Priorisierung, Klassifizierung und Dokumentation der Störungen im Ticketsystem
- Fehleranalyse und Herbeiführung von Erstlösungen durch Remote Support sowie serviceorientierter Kontakt mit den Anwendern
- Weiterleitung von Störungen an nachgelagerte Support-Einheiten
- Organisation und Durchführung von Meetings Team-intern sowie mit dem Kunden
- Durchführung von IT- Projekten wie auch Pflege und Dokumentation in der Wissensdatenbank
- Kontinuierliche Optimierung der Betriebsprozesse und Strukturen
- Erstellung von monatlichen Reports

SKILLS

- Abgeschlossene Berufsausbildung im IT-Bereich oder eine vergleichbare Qualifikation
- Mehrjährige Berufserfahrung im telefonischen Anwendersupport (1st und 2nd Level)



- Erste Kenntnisse in der Führung von Teams
- IT-Affinität, eine schnelle Auffassungsgabe
- Sehr gute Deutsch- und gute Englischkenntnisse in Wort und Schrift
- Sicherer Umgang mit Windows 7/ 10 und Microsoft Office
- Übung im Umgang mit Ticket- und Remotetools sowie Freude an Dokumentation
- Fortgeschrittene Kenntnisse in Bezug auf Standard-Hardware
- Kommunikations- und Teamfähigkeit

WAS WIR BIETEN

- Förderung der persönlichen sowie beruflichen Weiterentwicklung, z. B. durch das Angebot der ITIL Foundation Zertifizierung nach erfolgreicher Einarbeitung
- hauseigenes DATAGROUP-Fitnessstudio mit Personal Trainer und Yoga Kursen, Bezuschussung des HVV-ProfiTickets, Teilnahme an Corporate Benefits, Zuschuss zur betrieblichen Altersversorgung, u.v.m.
- modern ausgestattetes Bürogebäude an der Elbe mit höhenverstellbaren Tischen, zwei Monitoren pro Arbeitsplatz und Rückzugs- sowie Begegnungsräumen
- Förderung des abteilungsinternen und unternehmensweiten Teamgedankens durch regelmäßige Firmenevents wie Sommerfeste und Weihnachtsfeiern sowie Sponsoring der Teilnahme unserer Mitarbeiter an Sportveranstaltungen (u. a. HafenCityRun in Hamburg)

KONTAKT:

Philipp Just
HR Specialist - Recruiting
T 040 85404214
Bewerbung-Hamburg@datagroup.de