



## Mitarbeiter/in gesucht: Service Desk Leiter (m/w/d)

**Wir wachsen schnell und bieten Ihnen eine hervorragende Perspektive in einem erfolgreichen Team.**

### Wir:

Wir sind der Spezialist für Effizienz- und Kostensenkungspotenziale. Wiederkehrende Geschäftsvorfälle zu automatisieren ist unser oberstes Ziel, damit sich Mitarbeiter unserer Kunden auf die wirklich wichtigen Aufgaben fokussieren können. Wir analysieren die Ausgangslage, Benchmarken diese mit bewährten Standards (ITIL, ISO 9.000, ISO 20.000-1, ISO 27.001, ISO 19.600), optimieren die Organisation sowie die Geschäftsprozesse und liefern integrierte Lösungen.

Mit über 300 Kunden sind wir einer der führenden Spezialisten für die Lieferung von Lösungen zur „End-to-End“-Automatisierung von Geschäftsvorfällen. Wir liefern, integrieren, betreiben und warten Lösungen von ARTEC, Matrix42 (darunter EgoSecure und enSilo), PAESSLER, ROMICO, ServiceNow und anderen namhaften Herstellern.

Wir trainieren und coachen IT-Teams auf dem Weg zur „Value-IT“, einer reifen IT mit nachweislich hoher Wertschöpfung.

Und wenn dieser Weg zu lang ist, liefern wir modulare Managed Services.

### Sie:

Sind Sie engagiert, selbstsicher, serviceorientiert, kommunikativ und verfügen über eine fundierte IT Fachausbildung? Können Sie mehrjährige praktische Erfahrungen im 1st und 2nd Level IT Support vorweisen? Beherrschen sie die Differenzierung von Aufträgen in Incidents, Change Requests und Service Requests und eine prozessorientierte Bearbeitung gemäß der Best Practices der IT Industrie, insbesondere ITIL? Verfügen Sie über technische Kenntnisse, Zertifizierungen und praktische Erfahrungen aus dem Client-Life-Cycle Management? Haben Sie bereits Führungserfahrungen? Dann passen Sie perfekt zu uns!

### Sie und Wir, ein starkes Team!

Sie übernehmen direkt die Verantwortung für die Annahme, Qualifizierung und Bearbeitung von technischen Kundenanfragen gemäß unserer Organisationsrichtlinien und ein Team aus erfahrenen Service Desk Agents. Die Steuerung des Tagesgeschäftes erfordert Ihre pragmatische Herangehensweise gepaart mit einem hohen Aktivitätslevel. Sie arbeiten zum Start aktiv im Tagesgeschäft mit und steuern die Ticket-Pipe. Bei Eskalationen stimmen Sie sich mit dem Vorgesetzten und dem Vertriebsleiter ab. Langfristig entwickeln Sie das Team, die Organisation, die Prozesse und die unterstützenden Systeme. Sie reporten regelmäßig und nutzen diese für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

Wir schaffen die Voraussetzungen für Ihren Erfolg und stellen Ihnen ein Service Desk Team und die Service Desk-Anwendung Matrix42 zur Verfügung.

*Wenn Sie die Herausforderung annehmen möchten, senden Sie Ihre aussagekräftige Bewerbung mit Lebenslauf und Zeugnissen, Ihrem Gehaltswunsch und Ihrem frühestmöglichen Eintrittstermin per E-Mail an: [jobs@dsp-eu.de](mailto:jobs@dsp-eu.de).*

### Fragen?

Tel.: 06172-679460

### Homepage:

<https://www.dsp-eu.de/>

