

AVI-SPL WÄCHST. WOLLEN SIE MITWACHSEN?

AVI-SPL ist der weltweit führende AV- und Video-Collaboration-Partner. Wir designen, integrieren, managen und supporten Systeme und Umgebungen, welche die Kommunikationsziele unserer Kunden verwirklichen. Wir suchen ein engagiertes Team. Mitarbeiter mit Herzblut – und mit dem Ehrgeiz, im Markt für AV-Systeme und Collaboration etwas vollkommen Neues aufzubauen. Wenn Sie flexibel und engagiert sind, in einem facettenreichen Team arbeiten möchten und sich gerne mit einer Mission identifizieren, freuen wir uns auf Ihre Bewerbung.

Wir suchen für unser Team in Festanstellung in Frankfurt:

MONITORING ANALYST / IT FACHKRAFT SERVICE SUPPORT (M/W)

IHRE AUFGABEN:

- Überwachung von Warnmeldungen aller überwachten/verwalteten Geräte und Dienste im Rahmen der Serviceverträge
- Management von Incidents, Requests und Problemen
- Beurteilung der Komplexität von Incidents und deren eigenständige Bearbeitung bzw. die Eskalation an das entsprechende Team
- 1st Level Support für Hard- und Softwareprobleme
- Sicherstellen, dass alle Supportanrufe im Helpdesk-System festgehalten werden und deren Fortschritt dokumentiert wird
- Weiterleitung von Incidents mit hoher Priorität oder Komplexität an zuständige Teams oder Techniker
- Unterstützung bei der Identifizierung und Analyse von Trends und wiederkehrenden Problemen
- Reaktiver Support sowie proaktives Monitoring von laufenden Videokonferenzen

IHR PROFIL:

- Erfahrung mit der Nutzung von Ticketmanagementsystemen
- Gutes Verständnis für Incident/Request Management und Ticket-Handling
- Erfahrung in der Arbeit mit SLAs und KPIs sowie in der Nutzung/Mitwirkung an einer Knowledge Base
- Sehr hohe Leistungsbereitschaft und Kundenorientierung
- Ausgeprägte Lösungsorientierung sowie analytisches und methodisches Vorgehen
- Professionelles und selbstbewusstes Auftreten gegenüber Kunden und Kollegen
- Fähigkeit, selbstständig und im Team zu arbeiten
- Sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse (in Wort und Schrift)

Wir bieten Ihnen ein attraktives Einkommen mit betrieblichen Zusatzversorgungen, Weiterbildungsmöglichkeiten, Flexibilität und Eigenverantwortung, sowie eine angenehme, internationale Arbeitsatmosphäre. Für einen ersten vertraulichen Kontakt steht Ihnen Kerstin Weber gerne zur Verfügung. Bitte senden Sie Ihre Bewerbungsunterlagen mit Gehaltsvorstellung und möglichem Eintrittstermin an karriere@avispl.com