

Incidentmanager (m/w/d)

Sie drehen die richtigen Schrauben, damit unser Business läuft.

Was Sie erwartet

- _ **Art der Stelle:** Unbefristet, Vollzeit
- _ **Startzeitpunkt:** Zum nächstmöglichen Zeitpunkt
- _ **Standort:** Bonn



_ Mitarbeiter-Events



_ Gesundheitsförderung

Weitere Benefits finden Sie auf unserer Webseite <https://www.itenos.de/karriere>.

Womit Sie uns unterstützen

- _ Werden Sie zur ersten Anlaufstelle unserer Konzern- und mittelständischen Kunden im Falle eines Incidents. Überwachen Sie zukünftig unsere Kundennetze und Plattformen sowohl proaktiv als auch reaktiv. Dadurch erkennen Sie Beeinträchtigungen/Störungen (Incidents) frühzeitig und können Störungsmeldungen, Service Requests, Requests for Information und Complaints über unterschiedliche Medien entgegennehmen, klassifizieren und in Workflowsystemen dokumentieren.
- _ Diagnostizieren Sie multiple Störungsursachen, welche Sie anschließend eigenständig eingrenzen und beseitigen.
- _ Erarbeiten Sie entsprechende Entstör- und Neutralisationsmaßnahmen und übernehmen Sie eigenverantwortlich deren Veranlassung und Überwachung - einschließlich der erforderlichen Eskalation ggf. unter Einbindung nachfolgender Leistungserbringer (2nd Level, Außendienst).
- _ Konfigurieren Sie für uns technische Einrichtungen und verfassen Sie diese in einer Dokumentation.

Was Sie mitbringen

- _ Eine abgeschlossene Berufsausbildung im IT-Bereich und erste relevante Berufserfahrung bringen Sie schon mit. Auch Quereinsteiger bekommen hier die Chance zu zeigen was in ihnen steckt.
- _ Versierte Kenntnisse in Netzwerktechnologien wie Router/Firewalls und Server & Virtualisierungstechnologien können Sie allerdings schon einbringen.
- _ Der sichere Umgang mit den gängigen Netzwerkprotokollen sowie verschiedenen Managementapplikationen (ICINGA, Uptrends, etc.) ist für Sie selbstredend. Zudem weisen Sie erste Grundkenntnisse über gängige DSL-Übertragungsverfahren auf und bringen ausgeprägte ITIL Kenntnisse mit.
- _ Eine sehr hohe Kunden- und Serviceorientierung sowie ausgeprägte Kommunikationsfähigkeit ist das, was Sie auszeichnet.
- _ Für die Stelle ist Ihre Bereitschaft zum Schichtdienst (24/7) zwingend erforderlich. Ihre Deutsch- und Englischkenntnisse sind dabei auf einem sehr guten und verhandlungssicheren Level.



Claudia Hartmann

HR Referentin

T: +49 228 7293-4631

E: claudia.hartmann@itenos.de