

circ IT GmbH & Co. KG in Düsseldorf ist der Dienstleister der Verlagsbranche mit 360° Services für Medien. Wir gestalten Kundenprozesse effizient und unterstützen unsere Kunden mit unserer circ IT Mediaplattform bei der Vermarktung von Onlinepublikationen. Außerdem integrieren und betreiben wir Content-Management-Systeme und sorgen dafür, dass an sieben Tagen die Woche zahlreiche regionale und überregionale Publikationen auf den Verbreitungswegen Print, Online und Mobil ihre Leser erreichen.

Der Bereich Leitstand ist die zentrale Anlaufstelle für das Incident-Handling der Medienkunden der circ IT. Hier werden Clientfragen priorisiert und in die 2nd- und 3rd-Level-Support Einheiten weitergeleitet oder, wo immer möglich, sofort gelöst.

Neben dem Incident-Handling überwacht der Bereich rund um die Uhr ausgesuchte Kernprozesse unserer Kunden zur proaktiven Fehlererkennung im Rahmen eines End-to-End Monitorings. Die fortlaufende Erweiterung dieser Überwachung gehört zu den zentralen Aufgaben dieses Bereichs. Der Bereich arbeitet im Mehrschichtbetrieb.

Zum nächstmöglichen Zeitpunkt suchen wir Sie für die circ IT GmbH & Co. KG am Standort Düsseldorf für unseren Bereich **Leitstand** als

IT Service Desk Agent (d/m/w)

IHRE AUFGABENSCHWERPUNKTE

- Annahme, Qualifizierung und Bearbeitung von Support Tickets per E-Mail oder Telefon
- Lösung von 1st-Level Tickets per Telefon oder Remoteunterstützung
- Weiterleitung und Statusverfolgung von Tickets an den 2nd-Level
- Prozessüberwachung im Rahmen des End-to-End Monitorings

IHRE QUALIFIKATIONEN

- Abgeschlossene Berufsausbildung zum Fachinformatiker oder vergleichbare Ausbildung
- Freude am direkten telefonischen Kundenkontakt
- Erfahrung mit Scriptsprachen, idealerweise node.js
- Idealerweise Erfahrungen im Umgang mit einem Trouble-Ticket-System und gängigen Monitoring-Systemen z.B. für ein End-to-End Monitoring.
- Hohe Flexibilität und Belastbarkeit
- Teamorientiertes, wirtschaftliches und dienstleistungsorientiertes Handeln

WIR BIETEN

- Vielseitige und verantwortungsvolle Tätigkeit in einem hochmotivierten Team
- Ständige Weiterbildung und einen sicheren Arbeitsplatz

HABEN WIR IHR INTERESSE GEWECKT?

Dann freuen wir uns über Ihre Bewerbung an Ernestine Juli unter bewerbung@circit.de.