

SERVICE DESK AGENT (m/w/d)

(06/10/06)

Ort: Hannover (Niedersachsen) Kategorie: Sonstiges

Zur Anstellung bei der Hays Professional Solutions GmbH in Hannover

Referenznummer: 715920/ 1

Projektstart: asap

Ihre Aufgaben

- Sie sind verantwortlich dafür, dass alle Tickets (Incidents, Service Requests und allgemeine Kundenanfragen) innerhalb der mit dem Kunden vereinbarten SLA-Zeiten erledigt werden
- Sie sind eine kompetente Ansprechperson für unsere Kunden sowie die Schnittstelle zu internen Spezialisten (m/w/d) und Fachabteilungen bei Rückfragen zum Status offener Tickets
- Sie sorgen dafür, dass alle Tickets den Vorgaben entsprechen und die Lösungsschritte hochwertig dokumentiert sind (Qualitätssicherung)
- Falls notwendig, leiten Sie entsprechende Eskalationen ein
- Sie sorgen dafür, dass unsere Kunden regelmäßig über den Bearbeitungsfortschritt ihrer Anfragen informiert sind

Ihr Profil

- Einfühlungsvermögen in die Probleme unserer Kunden und Kommunikationsstärke
- Qualitäts- und Serviceorientierung
- Eine selbstständige Arbeitsweise und Entscheidungsfreude
- Eine abgeschlossene technische oder kaufmännische Ausbildung und Erfahrung in der Ticketbearbeitung und Qualitätssicherung z.B. erworben im First Level Support
- Technische Affinität
- ITIL-Kenntnisse



Mein Arbeitgeber

Interessiert? Dann senden Sie Ihre Bewerbungsunterlagen an:

Jennifer Gebhardt
Education Partners Management
Willy-Brandt-Platz 1-3
68161 Mannheim

T: +49 621 1788 1370

F: +49 621 1788 1299

E: jennifer.gebhardt@hays.de

