

Teamleiter für den Service Desk gesucht (m/w), Arbeitsort: Erfurt/Leipzig

Ein Einsatz bei der MODIS IT Outsourcing GmbH bietet Ihnen:

- angenehmes Arbeitsklima in modern gestalteten Großraumbüros
- multikulturelles Arbeitsumfeld
- flexible und veränderbare Arbeitszeitmodelle
- Einarbeitung über Mentor oder Klassenraumschulungen
- umfangreiche Weiterbildung – und Entwicklungsmöglichkeiten mit einem etablierten Partner
- hervorragende Anbindung an öffentliche Verkehrsmittel
- Jobticket
- kostenfreie Parkplätze für Mitarbeiter

Aufgaben:

- Teamleitertätigkeit für ein komplexes Service DeskTeam entsprechend Tätigkeitsbeschreibung TL,
- aktive tgl. Steuerung, Planung, Koordinierung der SD Operation hinsichtlich SLAs, Teamstärke, Schichtplanung; Urlaub/Krankheit, Routingplanung/Updates, Schulungsplanungen,
- enge Zusammenarbeit mit Manager, Service Koordinator und anderen spezifischen Funktionen und dem Team,
- SLA Monitoring & Reporting, Ergreifung von Maßnahmen bei Abweichung zwischen Soll- und Ist-Werten,
- Agentreporting und -feedback,
- Vorschläge zur Steigerung der Effektivität des Service Desks und Umsetzung der identifizierten Vorschläge,
- Weiterbildungsplanung,
- Informationsmanagement innerhalb des Service Desks,
- Administration von IDs und Accounts,
- Kontakt zu anderen projektbezogenen Funktionen wie Servicemanagement, Problemmanagement etc.,
- Steuerung der Kommunikation,
- Planung, Durchführung von Teammeetings, Training, Belehrungen etc.

Fachliche Voraussetzungen:

- Erfahrung in Teamleitungstätigkeit in komplexen Teams,
- Kenntnisse ITIL und / oder Lean Six Sigma,
- Erfahrung im telefonischen Support,
- sehr gute kommunikative Fähigkeiten und Durchsetzungsvermögen im Team,
- Zuverlässigkeit und hohes Engagement werden vorausgesetzt
- Erfahrungen im SD Bereich sehr vorteilhaft,
- Prozesskenntnisse vorteilhaft, Vorbildfunktion für Mitarbeiter,
- fließende Beherrschung in Wort und Schrift der deutschen und englischen Sprache

Persönliche Voraussetzungen

- Freude an der Arbeit mit dem Kunden,
- ausgeprägte kommunikative Fähigkeiten,
- selbstständiges und engagiertes Arbeiten,
- Teamfähigkeit,
- Deutsch und Englisch fließend
- Motivationskompetenz