



DISPATCHER (m/w/d)

im 1st Level Support eines Network Management Centers

Als Dispatcher bist Du die erste Anlaufstelle für die betrieblichen Belange unserer Kunden. Dabei stellt diese Position einen idealen Einstieg in die spannende Welt der Carrier- und Service-Provider Netze dar und im Zweifel steht das Know-How der gesamten Xantaro Mannschaft hinter Dir. In Deiner täglichen Arbeit wirst Du mit modernsten Tools arbeiten und kannst Dich durch die tägliche Zusammenarbeit mit den 2nd Level Teams und unserem Xantaro Technical Assistent Center technologisch sowie prozessual stetig weiterentwickeln.

Xantaro ist als Service-Integrator spezialisiert auf Netzwerktechnologien und Software-Lösungen für Carrier, Service-Provider, Cloud-Dienstleister und Betreiber von Rechenzentren.

Mit Standorten in Deutschland und UK bilden wir für Kunden die Schnittstelle in Richtung internationaler Technologieführer und unterstützen sie mit umfassender Expertise und vielfältigen Service-Leistungen bei der Entwicklung, Realisierung und Betrieb ihrer Netzwerke und Infrastrukturen. Zudem entwickeln wir basierend auf Engineering und DevOps-Know-how eigene Lösungen und Software-Plattformen.

Werde Teil unseres Teams!

Sende uns Deine aussagekräftige Bewerbung an:

hr@xantaro.net

Selbstverständlich kannst Du Deine Unterlagen auch verschlüsselt an uns übermitteln. Melde Dich in diesem Fall einfach vorab kurz per E-Mail!

DEINE AUFGABEN

- Annahme, Priorisierung und Kategorisierung von Störungsmeldungen, Problemen und Nutzeranfragen
- Fehleranalyse sowie Annahme im Hard- und Softwareumfeld
- Steuerung und Überwachung der Tickets gemäß den Service Level Agreements
- Vorbereitung, Koordination und Organisation von Serviceeinsätzen unseres Field Services
- Eskalation ungelöster Anfragen an nachgelagerte Organisationseinheiten
- nachhaltige Dokumentation im Ticketsystem und der Knowledge Base
- Optimierung von Prozessen und Workflows

DEIN PROFIL

- erfolgreich abgeschlossene Ausbildung im IT-technischen und/oder kaufmännischen Umfeld oder vergleichbare Qualifikation
- erweiterte IT-Kenntnisse idealer Weise im Netzwerkumfeld
- Erfahrungen im Umgang mit Ticketsystemen & MS Office Produkten
- diagnostische Kompetenz im Troubleshootingprozess
- hohes Maß an Kommunikationsfähigkeit und Organisationstalent
- professionelles Auftreten sowie kundenorientierte, sorgfältige und selbstständige Arbeitsweise
- ITIL-Kenntnisse wünschenswert
- fließendes Deutsch und Englisch in Wort und Schrift

WAS DICH ERWARTET

- umfassendes Onboarding in einem kollegialen und serviceorientierten Team mit Mentor:innen und Zeit zur passenden Einarbeitung
- verantwortungsvolle Aufgaben mit Gestaltungs- und Handlungsspielraum & kurze Entscheidungswege
- Projekte u.a. mit den größten Kommunikationsunternehmen in der EU und Deutschland
- kontinuierliche Weiterbildung und die Möglichkeit von den Besten in der Netzwerk-Branche zu lernen
- Firmenwagen, arbeitgeberfinanzierte Altersvorsorge, 30 Tage Urlaub, Jobrad, Urban Sports Club, Teamevents