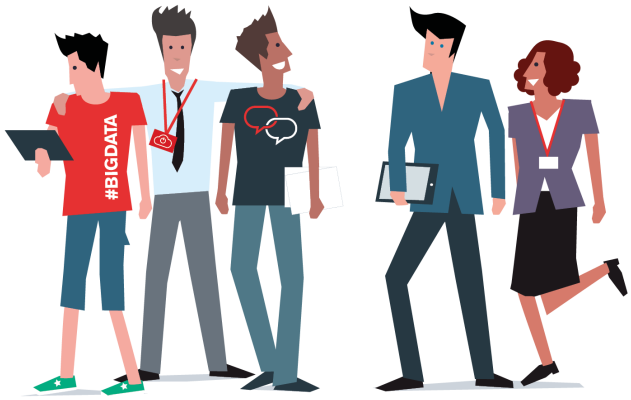




claranet | Make modern happen®

Du bist gut organisiert, teilst unsere Begeisterung für moderne Technologien und hast Freude daran Dein Kommunikationsgeschick täglich unter Beweis zu stellen.

In unserem 24/7 Service Desk bist Du ein kompetenter Ansprechpartner sowie die zentrale Anlaufstelle für alle technischen Anfragen der Claranet Geschäftskunden.

Werde Teil unserer Claranet-Family und verstärke uns ab sofort (Vollzeit) am Standort Frankfurt am Main.

Service Desk Agent (w/m/d)

Was Dich erwartet:

- Telefonische Annahme der Kundenanfragen und Störungsmeldungen als "Single Point of Contact" für unsere Kunden
- Erfassung, Klassifikation und Priorisierung der Kundenanfragen sowie Störungsmeldungen im Ticket-System (ServiceNow)
- Sicherstellung der schnellstmöglichen Bearbeitung der Kundenanfragen
- Bei aufwendigeren Problemen verantwortlich für die Weitergabe an die Fachabteilungen
- Controlling & Monitoring der Aktivitäten sowie das Einhalten der Service Level Agreements
- Kundenkontakt mit Informationen über Bearbeitungszustände
- Proaktive Überwachung der Kunden Services mithilfe Monitoring Tools

Was Du mitbringst:

- Erfolgreich abgeschlossene technische Ausbildung oder gleichwertiger Abschluss
- Solides Verständnis im Telekommunikationsbereich
- Bereitschaft zur Arbeit im Schichtdienst (3-Schicht Model)
- Erste bis fundierte Microsoft- und Support-Tool-Kenntnisse sind wünschenswert
- Kenntnisse in den Bereichen Netzwerk, DNS-, Mail-, Web- und Application-Services
- Mündliche und schriftliche Kommunikationssicherheit in fließendem Deutsch und gutem Englisch
- Teamfähigkeit, Lernbereitschaft und eine hohe Kundenorientierung
- Erste Erfahrungen im Bereich Virtualisierung sind wünschenswert
- Erfahrung im Umgang mit Geschäftskunden



Make modern happen. Das ist unser Leitsatz. Wir sind ein inhabergeführtes, wirtschaftlich stabiles und damit unabhängiges Unternehmen im IT-Umfeld – und das bereits seit über 25 Jahren. Die Unternehmensgruppe hat Niederlassungen in elf Ländern und erzielt mit über 3.200 Beschäftigten einen jährlichen Umsatz von 600 Millionen Euro.

Wir unterstützen Unternehmen mit innovativen Cloud- und SAP-Lösungen, Container-Technologien sowie Cyber Security bei ihrer Digitalisierung.

Jeden Tag haben wir den Anreiz technologisch auf dem neusten Stand zu sein, um so unseren Kunden bestmöglichen Service zu bieten. **Big enough to deliver - small enough to care**. Claranet hat die richtige Größe und insbesondere den richtigen Ansatz - Direkt dort, wo unsere Kunden uns brauchen.

Was wir Dir bieten:

Wir tun sehr viel dafür, dass unsere Mitarbeitenden gerne bei uns sind. Dazu gehören neben den unten aufgeführten Dingen auch ein motiviertes, sympathisches Team sowie eine selbstständige und eigenverantwortliche Arbeitsweise. Darüber hinaus bieten wir viel Raum für Eigeninitiative. Gemeinsam stellen wir uns so den neuen Herausforderungen.

Dich erwarten zusätzliche Benefits wie z.B.:

- Deutschland-Ticket
- Job-Rad
- 32 Tage Urlaub
- Regelmäßige Teamevents
- Mitarbeitervergünstigungen
- Arbeit mit den neuesten Technologien
- Ein tolles Office im Loft Style
- Kontinuierliche persönliche und berufliche Weiterentwicklung - Du profitierst von unserem eigenen Trainings- und Schulungs-Center sowie einer E-Learning-Plattform mit über 2.000 Kursen
- Flache Hierarchien, gut erreichbare Vorgesetzte, kurze Entscheidungswege und schnelle Rückmeldungen
- Eine offene Kommunikation über Abteilungsgrenzen hinweg

Alle guten Gründe, um bei Claranet zu arbeiten, auf einen Blick: **Warum Claranet?**

Wenn Du Deine Erfahrung und Deine Kenntnisse einbringen möchtest und Deine Karriere bei einem der erfolgreichsten Managed Service Provider (MSP) im europäischen Markt weiter entwickeln möchtest, freuen wir uns auf Deine Bewerbung unter Angabe Deiner **Gehaltsvorstellungen** unter folgendem Link: Service Desk Agent (w/m/d)

Verschaffe Dir selbst einen Eindruck von Claranet, indem Du z.B. unsere Social-Media-Kanäle besuchst. Folge uns auf **Instagram**, **Facebook** oder **YouTube**. Weitere Infos zu unserem Unternehmen findest Du unter **Claranet Karriere.**

Du interessierst Dich für diese Stellenausschreibung, bist aber gerade unterwegs und hast Deinen Lebenslauf nicht zur Hand oder Fragen zur Position? Kein Problem. Rufe uns unter **069 40 80 18 475** an oder sende einfach Deine Kontaktdaten an **jobs@claranet.de**. Gerne kannst Du uns im Vorfeld auch Dein Xing/LinkedIn-Profil hinterlassen.

Claranet ist ein Arbeitgeber, der Chancengleichheit hochhält und sich für Vielfalt am Arbeitsplatz einsetzt. Bewerbungen von Menschen aller Geschlechter, kulturellen Hintergründe und Fähigkeiten sind willkommen.

Claranet GmbH
Human Resources
Hanauer Landstraße 196
60314 Frankfurt am Main
E-Mail: **jobs@claranet.de**

Jetzt bewerben