



Auf Jobsuche?

Mit SimpleXX zum Traumjob - Ihr Weg zum Erfolg! **Service Analyst (m/w/d)**

Starten Sie als Service Analyst mit uns in eine gemeinsame und erfolgreiche Zukunft. Als Preferred Supplier der Airbus Secure Land Communications GmbH sucht die SimpleXX GmbH für den Standort Sulzbach einen Service Analysten. Sie sind für das Demand-, Change-, Access und Knowledge Management für die im Bereich Service Delivery eingesetzten Tools verantwortlich. Airbus Secure Land Communications ist die Programmlinie von Airbus Defence and Space für fortschrittliche Kommunikationslösungen in u.a. den Bereichen öffentliche Sicherheit, Verteidigung, Transport und Industrie. Es warten herausfordernde Aufgabengebiete und innovative Marktsegmente sowie eine attraktive Vergütung auf Sie. Zögern Sie nicht länger und stellen sich dieser. Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung!

Folgende Aufgaben erwarten Sie:

- Ownerschaft für die Landing Pages (Confluence) innerhalb Service Delivery, d.h., Sicherstellung der Aktualität der bereitgestellten Informationen
- Ownerschaft des Informationsmanagements der Service Delivery SD inklusive der Konzeption von Arbeitsanweisungen im Rahmen des SLA Managements und Schulung der Mitarbeiter, d.h., Unterstützung der Sicherstellung der Servicequalität durch Einleitung und Umsetzung erforderlicher Qualifizierungsmaßnahmen
- Verantwortung für das Requirements Management für die im Bereich Service Delivery eingesetzten Tools
- Unterstützung der Assistenz bei der Pflege und Weiterentwicklung der etablierten CMDB des Training Centers
- Mitwirkung bei der Entwicklung und Pflege eines Kennzahlensystems und einer strukturierten Prozessdatenbank
- Verwaltung der Nutzer (intern und extern) der Trouble Ticket Systeme und der Stammdatenpflege von relevanten Kunden- und Servicevertragsdaten (Local Admin) und Pflege der im Bereich Service Delivery eingesetzten Makros
- Bewertung der Implikationen von angekündigten IT-Down-Times auf das Business
- Sicherstellung der Prozessabläufe bei IT-Down-Times durch die Bereitstellung IT-unabhängiger Workarounds
- Kontinuierliches Monitoring und Steuerung der Bearbeitung der offenen Trouble Tickets bzgl. Einhaltung der SLAs
- Initiierung des Eskalationsprozesses bei drohender SLA Verletzung und regelmäßige Analyse von Trouble Tickets

Wir wünschen uns:

- Eine abgeschlossene kaufmännische oder technische Berufsausbildung im IT-Umfeld
- Berufserfahrung in einem technischen, ITIL basierten Arbeitsumfeld, vorzugsweise bei einem IT-Dienstleister
- Erfahrung im Bereich der Service Analyse/SLA Management und Umgang/Administration mit Trouble Ticket Systemen
- Gute Kenntnisse von Datenbanken und datenbankbasierten Applikationen
- Kenntnisse in VBA oder einer vergleichbaren Skriptsprache
- Verhandlungssichere Deutsch- und versierte Englischkenntnisse
- Tools: MS Office

Ort: Sulzbach

Start: Frühestmöglich bzw. nach Absprache

Bitte schicken Sie Ihre Bewerbungsunterlagen (Lebenslauf, Zeugnisse, Zertifikate, Gehaltsvorstellungen) mit dem Betreff **Service Analyst (w/m/d)** an bewerben@go-simplexx.de.



Hier geht's zur SimpleXX
Jobbörse

SimpleXX GmbH Experts in Business
Gustav-Mahler-Platz 1
20354 Hamburg
Phone: +49(0)40 226 160 632
www.go-simplexx.de

Die SimpleXX GmbH ist spezialisiert auf Personalbeschaffung und Personaldienstleistungen und unterstützt ihre Kunden bei der Besetzung offener Stellen und Projektvacanzen aus IT & Engineering, Automotive, Finanzdienstleistungen, Online-Portalen, Telekommunikation, E-Commerce, Social Communities, Aviation, Industrie, Medizin, Recht, Controlling und Handel.

