



## 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 zum nächsten möglichen Zeitpunkt im Rahmen der Arbeitnehmerüberlassung mit Übernahmeoption. Sie sind unter anderem für das kontinuierliche Monitoring und die aktive Steuerung der Bearbeitung der offenen Trouble Tickets zuständig. 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:

- Kontinuierliches Monitoring und aktive Steuerung der Bearbeitung der offenen Trouble Tickets in Bezug auf Einhaltung der SLAs
- Initiierung des Eskalationsprozesses bei drohender SLA Verletzung
- Regelmäßigen Analyse von Trouble Tickets
- Mitarbeit bei der Erstellung der monatlichen und quartärlchen Service Level Berichte
- Überprüfung der Service Level Berichte der relevanten Unterauftragnehmer
- Durchführung von Tests und Fehlerrecherchen sowie Validierung neuer Tools zur SLA-Messung und Rohdatenauswertung
- Klärung der Ursachen von SLA-Verstößen und Erarbeitung von Lösungsvorschlägen zur zukünftigen Vermeidung
- Verantwortung für das Requirements Management für die im Bereich Service Delivery eingesetzten Tools
- Verwaltung der Nutzer (intern und extern) der Trouble Ticket Systeme und der Stammdatenpflege von relevanten Kunden- und Servicevertragsdaten (Local Admin)
- Pflege der im Bereich Service Delivery eingesetzten Makros
- Bewertung der Implikationen von angekündigten IT-Down-Times auf das Business sowie Information an und Abstimmung mit allen Stakeholdern
- Sicherstellung der Prozessabläufe bei geplanten und nicht geplanten IT-Down-Times durch die Bereitstellung IT-unabhängiger Workarounds

#### 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](mailto:bewerben@go-simplexx.de).

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

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](http://www.go-simplexx.de)

