

Wir sind ein etabliertes, expandierendes Aachener Unternehmen und Spezialist im WiFi-Bereich. Zukunftsorientierte Technik ist unsere Leidenschaft und um immer einen Schritt voranzudenken, brauchen wir ein Team aus Weiterdenkern. Du bist perfekt für den Job? Dann zeige uns Dein Können als

## Teamleiter (m/w/d) 2<sup>nd</sup> Level Support

 Vollzeit

 Aachen

 Ab sofort

### WiFi the world with us.



Obst & Getränke Deiner Wahl für lau, zentrale Lage am HBF Aachen, 30 Urlaubstage, flexible Arbeitszeit, Fitnessraum, ...



Individuelle Weiterbildungen, Arbeiten im agilen Unternehmen mit Start-up-Charakter, Raum & Zeit für Kreativität, internationale Projekte, ...



IT-Equipment nach Deinen Bedürfnissen, Workshops & Tech-Talks, Kollaborationen, Messen & Team-Events, ...

#### Deine Erwartungen:

- Fachliche Führung unseres 2nd Level Teams und ständige Weiterentwicklung des Service Teams und der Arbeitsabläufe
- Verantwortlich für die Einhaltung der kundenspezifischen Service Level, darunter Lösungszeiten und Verfügbarkeiten
- Identifizierung struktureller Probleme sowie eine nachhaltige Optimierung zur Reduzierung des Incident Volumens
- Schnittstelle zu unseren Kunden und Erstellung regelmäßiger Service Reports inkl. Vorstellung von monatlichen Service Reviews bei unseren Kunden
- Einsatz von neuen Technologien zur Steigerung der Automatisierungsvorgänge und Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- Berücksichtigung betrieblicher Belange in den Projekten und Rollouts sowie Sicherstellung KnowHow Transfer aus den Projekten in den Betrieb
- Weiterentwicklung unseres Knowledge Management Systems durch Erstellung von Troubleshooting Anleitungen, Runbooks etc.

#### Deine Stärken:

- Abgeschlossene Ausbildung zum Fachinformatiker (m/w/d) oder vergleichbare Qualifikation
- Eigenverantwortliches Arbeiten, ein hohes Maß an Selbstorganisation und die Kompetenz, Probleme zu erkennen und zu lösen
- Ausgeprägte Netzwerkkennnisse
- Bereitschaft im Schichtbetrieb unseres 24/7 Service zu arbeiten
- Hohe Bereitschaft zur Weiterentwicklung der technischen, methodischen und persönlichen Fähigkeiten
- Sehr gute Deutsch- und gute Englischkenntnisse



**Ich freue mich auf Deine Bewerbung!**

**Jennifer Juchems**

+49 241 980 986 - 77

karriere@m3connect.de

m3connect GmbH  
Friedlandstr. 18  
52064 Aachen  
Deutschland

