

Wir suchen zur kurzfristigen Festanstellung in Vollzeit

## Service Request and Incident Manager (m/w/d)



TKS Datentechnik GmbH  
Felix-Klein-Straße 75A  
91058 Erlangen

09131 / 68247 – 0  
HRB 18707, AG Fürth  
Geschäftsführerin:  
Tanja Koller

### Über TKS Datentechnik GmbH

Als sehr junges Unternehmen gegründet im Jahr 2021 von zwei erfahrenen IT-Profis liegt der Fokus auf einer hohen Individualisierung bereitgestellter Lösungen. Den Wunsch des Kunden zu erfassen und genau dafür die passende Lösung zu finden ist unsere Leidenschaft.

### Ihr Arbeitsumfeld

Nicht zuletzt durch das Unternehmensalter gibt es bei uns kein vorgefertigtes Portfolio. Unser Ziel ist das Ziel unserer Kunden und mit welchen Lösungen aus dem IT-Universum wir dieses mit ihm erreichen, spielt kaum eine Rolle. Infrastruktur, Rechenzentrum oder Cloud – wir bieten grundsätzlich alle Optionen und können zur Umsetzung auf ein regionales Partnernetzwerk zurückgreifen.

### Ihre Aufgaben

- Sie sind erster Ansprechpartner bei Serviceanfragen unserer Kunden von der Aufnahme bis zur Lösung
- Sie bieten 1st und 2nd Level Support und unterstützen bei der Umsetzung von Projekten
- Sie überwachen das IT-Monitoring und halten Kunden und Kollegen über Unregelmäßigkeiten informiert
- Sie unterstützen den Vertriebsinnendienst, Ihre technischen Kollegen und das Marketing
- Sie optimieren und automatisieren unser Monitoring-System und damit verknüpfte Arbeitsabläufe

### Ihre Stärken und Qualifikationen

- Sie haben eine abgeschlossene IT-Ausbildung, mehrjährige Erfahrung im IT-Servicebereich oder eine vergleichbare Qualifikation
- Sie verfügen über Spezialisierungen aus den Bereichen Firewall, Mailserver, Telekommunikation, Microsoft 365, Virtualisierung oder Netzwerk-Infrastruktur
- Im Umgang mit Leistungsdaten und Kennzahlen sind Sie sicher, können schnell zielführende Schlüsse ziehen und Ihre Ergebnisse für interne und externe Präsentationen ansprechend aufbereiten
- Idealerweise verfügen Sie über eine ITIL4-Zertifizierung oder sind bereit, diese kurzfristig zu erwerben
- Sie haben einen ganzheitlichen Blick auf Prozesse im eigenen Unternehmen und in dem der Kunden
- Sie verfügen über eine ausgeprägte Hands-On-Mentalität, Organisationsfähigkeit und Lernbereitschaft
- Sie sind kommunikationsstark, kreativ, arbeiten lösungsorientiert und selbstständig
- Obligatorisch sind gute Englisch-Kenntnisse und ein Führerschein der Klasse B

### Wir bieten

- Freiraum zur Gestaltung Ihrer abwechslungsreichen und anspruchsvollen Aufgaben
- Interne und externe Weiterbildungen
- Förderung zum Aufbau von Expertenwissen
- Aktive Beteiligungsmöglichkeiten an der Unternehmensentwicklung
- Attraktives Grundgehalt mit zusätzlicher erfolgsorientierter Vergütung
- Familiengerechte Arbeitszeit-Gestaltung

Ihre aussagekräftige Bewerbung schicken Sie bitte an [bewerbung@tk-datentechnik.de](mailto:bewerbung@tk-datentechnik.de).

Wir freuen uns darauf, Sie kennenzulernen.