



BITMARCK ist mit 1.400 Mitarbeitern und 298 Mio. Euro Jahresumsatz der größte Full-Service-Anbieter im IT-Markt der gesetzlichen Krankenkassen. Gemeinsam mit unseren Mitarbeitern wollen wir die Zukunft gestalten. Für die BITMARCK Technik GmbH in Hamburg suchen wir Sie zur Unterstützung als

Service Desk Operator (m/w) „Front Desk“

Gemeinsam mit Ihnen wollen wir weiterkommen. Deshalb bieten wir unseren Mitarbeitern bei BITMARCK hervorragende Entwicklungsmöglichkeiten, indem wir gezielt und nachhaltig in Weiterbildung investieren. Wir suchen Teamplayer und Mitarbeiter, die engagiert Aufgaben anpacken. Sie haben ambitionierte Ziele – wir auch. Dann passen wir gut zusammen! Wir wünschen uns von Ihnen:

- eine abgeschlossene Ausbildung in einem IT-Beruf oder eine mehrjährige vergleichbare Tätigkeit
- Kenntnisse im IT-Umfeld, idealerweise auch Kenntnisse auf dem Gebiet der Sozialversicherung
- Kenntnisse eines IT-Service-Management-Systems („Ticket-Tool“) und einer CTI-/ACD-Anlage
- Kenntnisse der Anwenderunterstützung per Chat (sowie Chatbot) und Fernzugriff
- grundlegende IT-Kenntnisse (Windows-Betriebssystem, Office, Netzwerk, Hardware)
- Interesse und Bereitschaft, sich in neue Supportthemen (Software/Hardware) und Technologien einzuarbeiten
- eine sorgfältige, selbstständige und lösungsorientierte Arbeitsweise
- eine sehr gute mündliche sowie schriftliche Ausdrucksweise

In dieser Position sind Sie für die Entgegennahme der Calls unserer Kunden (IT-Anwender) zuständig und liefern dabei durch eine gute Bedienrate einen wichtigen Beitrag zur Sicherstellung der Kundenzufriedenheit. Sie sind verantwortlich für die Aufnahme (Dokumentation), Bearbeitung (insbesondere kurze Analysen), Priorisierung und (teilweise Sofort-)Lösung der gemeldeten Hard- und Softwarestörungen sowie der IT-Anforderungen und Serviceanfragen. Darüber hinaus sorgen Sie für die strukturierte Weitergabe der nicht kurzfristig lösbaren Meldungen an nachgelagerte Supporteinheiten (Back Desk, 2nd-Level-Support) unter Einhaltung der Service-Level-Agreements.

Wenn Ihr Profil passt, sollten wir uns kennenlernen. Darauf freuen wir uns!

Bitte bewerben Sie sich ausschließlich online.

[Online-Bewerbung](#)

Kontakt: BITMARCK Holding GmbH, Frau Michaela Maschberger, Tel. 0201 1766-2663