



Zur Verstärkung unseres Teams suchen wir an unseren Standorten in Sulzbach am Taunus (bei Frankfurt am Main) oder in Hof (Saale) zum nächstmöglichen Zeitpunkt einen

Senior Service Desk Analyst (m/w/d)

Der Service Desk stellt eine wichtige Funktion des IT-Services in unserem Hause dar. Das Aufgabenspektrum (2nd Level Support) geht dabei über das eines Helpdesks im traditionellen Sinne hinaus. Unser Service Desk ist Single Point of Contact (SPOC) für die Anwender unserer Produkte und unterstützt unsere Kunden professionell sowie lösungsorientiert bei Fragen und Problemen zum gesamten Spektrum unserer Produkte und Services.

Ihre Herausforderung

- Qualifizierte Annahme (Telefon, E-Mail, Web), Bearbeitung (Tickettool) und Lösung von Incidents und Serviceanfragen
- Dokumentation, Analyse, Klassifizierung und Bearbeitung von Incidents und Serviceanfragen in einem Ticketsystem
- Steuerung, Überwachung und Eskalation von Tickets gemäß definierter Prozesse
- Durchführung regelmäßiger Kunden-Jour-fixes
- Eigenständige Organisation von Hotfix- und Patch-Auslieferungen sowie Sicherstellung der termingerechten Lieferung
- Kommunikation mit Kunden und internen Bereichen wie Entwicklung/Rechenzentrum, Produktmanagement, Systemintegration, Release Management und CRM
- Unterstützung der Bereichsleitung Service Desk
- Betreuung von Bestandskunden im Tagesbetrieb
- Zentraler und kundenübergreifender Ansprechpartner (m/w/d) mit Schwerpunkt zugeordneter Kundenzuständigkeiten
- Bearbeitung von Tagesbetrieb-Anfragen wie z. B. E-Mail und Service Desk Telefon
- Unterstützung und Durchführung von Qualitätsmaßnahmen im Rahmen von Tests und deren Dokumentationen
- Fachliche Schwerpunkte: DIAMOS D Depotverwaltung-Kernsystem, DIAMOS F Fondsbuchhaltung-Kernsystem, Web-Frontend sowie Output (OMS)

Ihr Profil

Nach erfolgreichem Abschluss Ihres Studiums der Betriebswirtschaftslehre oder einer Ausbildung im Bankwesen mit dem Schwerpunkt Fonds- oder Depotbuchhaltung haben Sie mehrere Jahre Berufserfahrung, vorzugsweise im Bereich Banken & Versicherungen oder IT sammeln können und verfügen darüber hinaus über:

- sehr gute Kenntnisse im Umgang mit allen gängigen MS-Office-Anwendungen
- stilsichere Deutschkenntnisse sowie gute Kommunikationsfähigkeit auf Deutsch und Englisch persönlich und am Telefon
- eine selbständige, strukturierte Arbeitsweise, Eigeninitiative und Engagement
- eine ausgeprägte Kunden- und Serviceorientierung
- eine überdurchschnittliche Leistungsbereitschaft und persönliche Belastbarkeit

Unser Angebot

Wir bieten Ihnen einen modernen, attraktiven und sicheren Arbeitsplatz mit Perspektiven, spannende und abwechslungsreiche Aufgaben und Projekte, flache Hierarchien mit kurzen Entscheidungswegen sowie viel Raum für die Entwicklung und Entfaltung Ihrer persönlichen und fachlichen Stärken.

Es erwartet Sie ein angenehmes Arbeitsumfeld in klimatisierten und mit aktueller Technik ausgestatteten Büros in verkehrsgünstiger Lage. Die Einarbeitungsphase mit eigenem Mentor ermöglicht Ihnen einen reibungslosen Start. Ihre Work-Life-Balance unterstützen wir durch ein flexibles Arbeitszeitsystem, 30 Tage Urlaub, Sonderurlaub und Homeoffice-Angebote. Abgerundet wird unser Angebot von einer attraktiven und leistungsorientierten Vergütung sowie weiteren Leistungen und Benefits. Überzeugen Sie sich selbst und lassen Sie uns gleich miteinander in Kontakt treten. Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung mit Angabe Ihrer Gehaltsvorstellung und Ihres frühestmöglichen Eintrittstermins an: job@diamos.com.