



Zur Verstärkung unseres Teams im **Geschäftsbereich IT-Service Engineering & Support** suchen wir

## Call-/Service Desk Mitarbeiter (m/w)

Die iSource AG ist ein etabliertes IT-Dienstleistungsunternehmen im Bereich Managed Cloud & Outsourcing Services. In unseren Rechenzentren betreiben wir über 500 Server und verfügen über modernste Hardware-Konfigurationen in den Bereichen Storage, Backup, Netzwerk, Archivierung, Security etc.

Die Realisierung unserer IT Projekte und Infrastrukturen und deren Unterhalt verlangen fundiertes Fachwissen, grosse Erfahrung, Prozessbeherrschung, Kreativität und absolute Zuverlässigkeit. Unsere anspruchsvolle Kundschaft erwartet Systemlösungen und innovative Services mit höchster Verfügbarkeit und Sicherheit.

### Ihr Aufgabengebiet:

- Entgegennahme von Incidents (Call Desk) und Erfassung von Tickets
- User Management (erfassen/mutieren)
- Kontrolle der Customer Call Center Inbox und Aufgabenverteilung
- Kontrolle von System Operation Tasks und Aufgabenverteilung
- Planung und Koordination von Wartungsfenstern
- Kundeninformation bezüglich Wartungsfenster
- Ermittlung von Kennzahlen für IT-Service & Project Management
- Erstellung SLA Reports für Kunden
- Kundenempfang

### Ihre Kenntnisse / Fähigkeiten

- Gute IT Kenntnisse (hohe IT-Affinität oder IT-Ausbildung)
- Selbständige, sorgfältige und ergebnisorientierte Arbeitsweise
- Zuverlässigkeit und organisatorisches Flair
- Ausgezeichnete Kommunikationsfähigkeiten und hohe Sozialkompetenz
- Sie sind den Umgang mit Kunden gewohnt und reagieren auch in hektischen Situationen ruhig und strukturiert
- Deutsch als Muttersprache (fließend), gute Kenntnisse in E und F (mündlich und schriftlich)

Bei uns finden Sie eine **verantwortungsvolle Stelle in einem 100% Pensum** mit viel Entwicklungspotenzial, moderne Anstellungs- und Arbeitsbedingungen sowie ein professionelles Arbeitsumfeld in einer kollegialen und unkomplizierten Atmosphäre.

Der Arbeitsort ist Glattbrugg (Opfikon), welcher mit den öffentlichen Verkehrsmitteln sehr gut erreichbar ist. Parkplätze sind vorhanden.

Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung!

Ihr komplettes Bewerbungsdossier senden Sie bitte an folgende Adresse:

### iSource AG

Human Resources  
Sägereistrasse 24  
8152 Glattbrugg

Telefon +41 44 809 97 11  
[personal@isource.ch](mailto:personal@isource.ch)  
[www.isource.ch](http://www.isource.ch)