https://www.dmk-it.com/job/dispatcher/

IT Service Dispatcher / Support-Koordinator (m/w/d)

Arbeitgeber
DMK IT Solutions GmbH

Arbeitspensum
Vollzeit

Start Anstellung
Sofort

Dauer der Anstellung
Unbefristet

Arbeitsort
Norderstedt bei Hamburg

Veröffentlichungsdatum
25. November 2026

Beschreibung

IT im Blut? Dann sollten wir uns kennenlernen!

Never touch a running system? Von wegen!

Du liebst Technik, denkst gerne um die Ecke und findest Lösungen, wo andere nur Probleme sehen? Du hast Lust auf spannende IT-Projekte, moderne Technologien und ein Team, das nicht nur fachlich, sondern auch menschlich zusammenpasst?

Dann willkommen bei der DMK IT – nordisch, nett und ziemlich gut in dem, was wir tun!

Wir sind ein inhabergeführtes IT-Unternehmen mit Standorten in Norderstedt bei Hamburg und Braunschweig. Als Full-Service-Systemhaus und Managed Service Provider betreuen wir namhafte Kunden in Deutschland, Österreich und der Schweiz – von komplexen Netzwerkinfrastrukturen und Cybersecurity über eigene Rechenzentren und Cloud-Lösungen bis hin zur individuellen Softwareentwicklung.

Bei uns gibt es keine IT von der Stange. Wir entwickeln Lösungen, übernehmen Verantwortung und arbeiten mit führenden internationalen Technologieherstellern zusammen. Dabei zählen nicht nur Zertifikate und Fachwissen, sondern vor allem Neugier, Eigeninitiative und die Freude daran, gemeinsam etwas zu bewegen.

Was uns besonders macht?

Wir sind professionell, ohne steif zu sein. Ehrgeizig, ohne den Teamgeist zu vergessen. Und norddeutsch genug, um lieber anzupacken, als lange um den heißen Brei zu reden.

Auch Verantwortung endet für uns nicht am Arbeitsplatz. Deshalb engagieren wir uns für Umwelt-, Klima- und Tierschutz und möchten als Unternehmen mehr bewegen als nur Bits und Bytes.

Ob erfahrenes IT-Ass, Nachwuchstalent oder Quereinsteiger mit Leidenschaft für Technik: Wir freuen uns auf Menschen, die mit uns wachsen wollen.

Klingt nach dir? Dann lass uns schnacken!

Zuständigkeiten / Hauptaufgaben

- **Du behältst den Überblick:** Als zentrale Schnittstelle unseres IT-Supports nimmst du Kundenanfragen und Störungsmeldungen entgegen, bewertest deren Dringlichkeit und sorgst dafür, dass jedes Anliegen beim richtigen Spezialisten landet.
- **Du steuerst, statt nur zu verwalten:** Du koordinierst unsere IT-Spezialisten, verteilst Incidents und Serviceanfragen, planst Remote- und

Vor-Ort-Einsätze und sorgst für eine sinnvolle Auslastung unserer technischen Ressourcen.
- **Du lässt nichts liegen:** Ob offene Tickets, vereinbarte Reaktionszeiten oder anstehende Termine – du behältst den Bearbeitungsstand im Blick, verfolgst Vorgänge aktiv nach und stellst sicher, dass unsere Servicevereinbarungen (SLAs) eingehalten werden.
- **Du bist das Bindeglied zu unseren Kunden:** Du kommunizierst freundlich, professionell und verbindlich, informierst proaktiv über den aktuellen Bearbeitungsstand und sorgst dafür, dass sich unsere Kunden jederzeit gut betreut fühlen.
- **Du erkennst, wann es brennt:** Kritische Störungen, drohende SLA-Verletzungen oder festgefahrene Vorgänge erkennst du frühzeitig, setzt die richtigen Prioritäten und leitest bei Bedarf gezielt Eskalationen ein.
- **Du verstehst IT und packst bei Bedarf mit an:** Du kannst technische Probleme einordnen, erste Analysen durchführen und unkomplizierte Anliegen auch selbst lösen. Dein Schwerpunkt liegt jedoch auf der Koordination und Steuerung unseres Supports.
- **Du machst unseren Service jeden Tag besser:** Du sorgst für eine saubere Ticketdokumentation, erkennst wiederkehrende Probleme und bringst deine Ideen ein, um Abläufe, Kommunikation und Servicequalität kontinuierlich zu verbessern.

Qualifikationen / Anforderungen

- **IT ist deine Welt:** Du hast eine abgeschlossene IT-Ausbildung, ein entsprechendes Studium oder vergleichbare praktische Erfahrung. Viel wichtiger als dein Abschluss ist uns, dass du technische Zusammenhänge verstehst und Freude an der IT hast.
- **Du kennst den IT-Service:** Idealerweise hast du bereits Erfahrung im IT-Support, Service Desk, Dispatching oder in der technischen Einsatzplanung gesammelt. Der Umgang mit Ticketsystemen und strukturierten Serviceprozessen ist dir vertraut.
- **Du verstehst, wovon unsere Techniker sprechen:** Windows, Microsoft 365, Benutzerverwaltung und grundlegende Netzwerktechnik sind für dich keine Fremdwörter. Du musst nicht jedes Problem selbst lösen können, aber wissen, wie du es richtig einordnest und an wen du es weitergibst.
- **Organisation liegt dir im Blut:** Du arbeitest strukturiert, vorausschauend und eigenverantwortlich. Auch wenn mehrere Tickets gleichzeitig auflaufen, behältst du einen kühlen Kopf, setzt klare Prioritäten und lässt dich nicht so leicht aus der Ruhe bringen.
- **Du kommunizierst klar und verbindlich:** Ob Kunde, Kollege oder Techniker – du findest den richtigen Ton, kannst auch schwierige Situationen souverän meistern und scheust dich nicht davor, Entscheidungen zu treffen und freundlich, aber bestimmt nachzuhalten.
- **Du bist Teamplayer mit Rückgrat:** Du arbeitest gerne mit Menschen, übernimmst Verantwortung und hast das nötige Fingerspitzengefühl, um unterschiedliche Interessen zusammenzubringen. Dabei bleibst du lösungsorientiert und verlierst das gemeinsame Ziel nicht aus den Augen.
- **Du sprichst die Sprache unserer Kunden:** Du verfügst über sehr gute Deutschkenntnisse und kannst dich auch auf Englisch sicher verständigen – telefonisch und schriftlich.

Leistungen der Anstellung

- **Nordisch, nett & auf Augenhöhe:** Bei uns bist du keine Personalnummer, sondern Teil eines Teams, das zusammenhält. Flache Hierarchien, kurze Entscheidungswege, offene Türen und ein ehrliches Miteinander gehören

für uns einfach dazu.

- **Sicherer Job, faire Bedingungen:** Dich erwarten ein unbefristeter Arbeitsvertrag, eine attraktive und leistungsgerechte Vergütung, flexible Arbeitszeiten und genügend Freiraum, um Beruf und Privatleben unter einen Hut zu bekommen.
- **Benefits, die sich sehen lassen können:** EGYM Wellpass, betriebliche Altersvorsorge, Bike-Leasing, kostenlose Getränke und frisches Obst gehören ebenso dazu wie gemeinsame Team- und Grillevents.
- **Ein Arbeitsplatz, an dem man gerne ist:** Moderne Technik, hochwertige Ausstattung und ein repräsentatives Büro mit Terrasse und Dachterrasse. Und für die kleine Auszeit zwischendurch? Gaming, VR und Dart sorgen für Abwechslung.
- **Technologie statt Stillstand:** Freu dich auf anspruchsvolle Projekte, moderne IT-Infrastrukturen und die Zusammenarbeit mit führenden Technologieherstellern. Bei uns kannst du dein Wissen nicht nur einsetzen, sondern ständig erweitern.
- **Deine Ideen zählen:** Wir geben dir Verantwortung, vertrauen auf deine Fähigkeiten und freuen uns über Menschen, die mitdenken und mitgestalten. Schulungen, Zertifizierungen und Fachkonferenzen unterstützen dich dabei, fachlich und persönlich zu wachsen.

Kollegen auf dem Papier. Ein Team im echten Leben.

Wir verbringen einen großen Teil unseres Alltags miteinander. Deshalb ist uns wichtig, dass nicht nur die Technik funktioniert, sondern auch das Zwischenmenschliche. Wir helfen einander, sprechen offen miteinander, feiern gemeinsame Erfolge und verlieren selbst an stressigen Tagen unseren Humor nicht.

Denn bei aller Professionalität gilt bei uns: Gute IT braucht gute Menschen. Und ein bisschen Spaß darf auch sein! ⍰⍰

Kontakte

Noch nicht ganz überzeugt?

Dann hör nicht nur auf uns, sondern auf die Menschen, die es am besten wissen: unser Team!

Schau dir an, was unsere Kolleginnen und Kollegen auf kununu über die DMK IT als Arbeitgeber sagen.

Jetzt aber überzeugt? ⍰⍰

Dann wird’s Zeit, dass wir uns kennenlernen!

Klick einfach auf „**Jetzt bewerben**“ und erzähl uns ein bisschen von dir. Ob mit langjähriger Erfahrung, frischen Ideen oder einfach einer großen Portion Begeisterung – wir freuen uns auf Menschen, die zu uns passen und gemeinsam mit uns etwas bewegen wollen.

Du hast noch Fragen zur Stelle oder möchtest vorab etwas wissen? Kein Problem!

Sandra Kröger ist gerne für dich da:

sandra.kroeger@dmk-it.com

Also, nicht lange schnacken – bewirb dich und werde Teil der DMK IT!