



Network Operations Support Analyst (m/w/d)

Frankfurt am Main / Germany

Ready to further your career in the fast-paced, exciting world of cyber security? Join the Pack!

Du möchtest im Studium erworbene Fähigkeiten in der Praxis anwenden und Erfahrung bei einem der führenden Unternehmen im Bereich Cyber Security Operations sammeln? Dann bist Du bei Arctic Wolf genau richtig!

Cyber-Angriffe und Cyber-Kriminalität sind eines der größten Bedrohungen für unsere Gesellschaft. Egal, ob es sich um Krankenhäuser, Kraftwerke, Schul-Clouds, Universitäten, Regierungsnetze, Wirtschaftsunternehmen oder um einzelne Privat-PCs handelt, Angreifer versuchen aus jedem Opfer den maximalen Profit zu gewinnen. Die angegriffenen Computersysteme werden auf vielfältigste Weise zum Ausspionieren und Sabotieren, selbst in hochsicherheitskritischen Infrastrukturen, ausgenutzt. Das Verschlüsseln von Daten und Rechnern durch Ransomware ist dabei das Harmloseste...

Genau an dieser Front stehen wir als Arctic Wolf jeden Tag! ...und wir brauchen Verstärkung in unserem **Network Operations Team**.

Stellenbeschreibung:

Als NetOps SA stehst Du an vorderster Front des Operations Centers und unterstützt unsere Sicherheitsdienste weltweit. NetOps SAs kümmern sich um die Behebung von Problemen, die Kunden mit unseren Produkten ggf. haben und eskalieren diese bei Bedarf an unser Pack Support-Team. Es handelt sich um eine Funktion mit Kundenkontakt, bei der Du direkt mit Kunden und ihren Problemen zu tun hast. Deine Aufgabe als NetOps SA besteht in der Bereitstellung von fachkundigem, professionellem und kompetentem Support für die verschiedenen Arctic Wolf Produkte in unseren Kundenumgebungen.

Aufgaben:

Fehlersuche und -behebung bei kundenseitigen Problemen einschließlich:

- Funktionsfähigkeit von Sensoren und Scannern in Kundenumgebungen
- Endpunkt-Agent-Installation und operative Fragen
- Cloud-Sensor-Konfiguration und Kommunikationsfragen

Weitere Aufgaben umfassen:

- Support von Kunden, die Probleme mit unseren Produkten haben, über Telefon und Online-Support-Tools
- Triage von Kundenanfragen, Anwendung Playbook-gesteuerter Lösungen, Dokumentation ggf. auftretender neuer Probleme, die im Rahmen der Fehlersuche und -behebung festgestellt werden, bis hin zur Lösung
- Ausgeprägte Kommunikations- und Interaktionskompetenz mit einer Vielzahl unterschiedlicher Menschen und Charaktere. Effektive Bearbeitung kundenseitig festgestellter Probleme und deren Erledigung bis hin zur Lösung ist für Erfolg in dieser Funktion unabdingbar
- Das Verständnis der von Arctic Wolf verwendeten Prozesse und Systeme ist für die Unterstützung von Kunden bei Supportanfragen wesentlich
- Notfall-Bereitschaftsdienst außerhalb üblicher Geschäftszeiten



Erforderliche Fähigkeiten und Erfahrungen:

- BS-/Hochschulabschluss in einer IT-Disziplin. Erste Erfahrung in der IT-Branche ist wünschenswert
- CCNA, Network+ oder gleichwertig
- Gutes Verständnis von DHCP, DNS und VLANs
- Erfahrung mit der Arbeit in einem Network Operations Center
- Erfahrung im Umgang mit Kunden
- Grundkenntnisse in PowerShell, Bash oder anderen Skriptsprachen

Auch diese zusätzlichen Kompetenzen und Erfahrungen sind von Vorteil:

- Kenntnisse im Bereich Netzwerk-Routing und -Switching
- Erfahrung in virtuellen Umgebungen mit VMware oder Hyper-V
- Firewalls und IDS/IPS
- Betriebssysteme Linux, Windows, Mac
- Windows und Active Directory
- Netzwerk- und Sicherheitsaudits
- Cloud-Technologien wie AWS, Azure
- MCSE- oder Active Directory MCP-Zertifizierung von Vorteil
- Implementierungstools wie z. B. GPO, SCCM, Intune oder Jamf
- Security+

Arctic Wolf Networks ist ein Start-up-Unternehmen. Alle NetOps SA-Bewerber/innen müssen davon ausgehen, dass sie mit allen Bereichen von Arctic Wolf zu tun haben, einschließlich Technik, Sicherheitsdienste und Betrieb. Positive Einstellung und Can-Do-Mentalität sind ein Muss. Lernbereitschaft und Aufgeschlossenheit gegenüber neuen Dingen sind von entscheidender Bedeutung. Fähigkeit, mit ungewissen Situationen umzugehen, ist ein Plus.

Die Systeme von Arctic Wolf Networks arbeiten 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche. Als NetOps SA wird daher von Dir erwartet, dass Du im Schichtbetrieb auf Rotationsbasis arbeitest. Aktuell wird in dieser Position auf Wochentagsbasis gearbeitet. Im Rahmen der Expansion wird sie jedoch zu einer rund um die Uhr besetzten Funktion mit 12- und 8-Stunden- Schichten ausgebaut.

Wir Bieten

- Unternehmensanteile für alle: Unser attraktives Gehaltspaket beinhaltet auch Unternehmensanteile, damit jeder Mitarbeiter direkt am Erfolg beteiligt ist
- Unser Team, das Rudel: Wir bieten ein internationales, diverses und inklusives Arbeitsumfeld und leben positive, kreative Veränderung – im Office und auch außerhalb
- Mobiles Arbeiten, wo möglich: Wir bieten, wo möglich, Mobiles Arbeiten an. Manche Mitarbeiter arbeiten zu 100% remote andere hybrid. Wenige sind immer im Office
- Ein attraktiver Arbeitsplatz: Unser Office ist in attraktiver Lage in Frankfurts toller Skyline. Wir arbeiten mit Macs und haben modernste IT-Ausstattung
- Flexibilität für Arbeit und Freizeit: Wir haben Vertrauensarbeitszeiten, die unseren Wölfen größtmögliche Flexibilität bieten. Für die Freizeit bieten wir neben unseren 30 Tagen Urlaub auch weitere freie Tage an, auch als Sabbatical.
- Weiterentwicklung: Wir fördern Mitarbeiter mit regelmäßigen Trainings und Zertifizierungen. Wir unterstützen berufliche Weiterentwicklung und befördern interne Mitarbeiter – in unserem stark wachsenden Unternehmen gibt es schnell tolle Aufstiegschancen
- Regelmäßige Social-Events bis hin zu unseren legendären Arctic Wolf Partys

Wir sind eines der innovativsten, kreativsten und schlagfertigsten SOC's weltweit. Erfahre mehr unter <https://arcticwolf.com/>.

Haben wir Dein Interesse geweckt? Dann bewirb dich per Klick auf den folgenden Link oder sende Deine Bewerbung direkt an sebastian.stiller@arcticwolf.com

https://arcticwolf.wd1.myworkdayjobs.com/External/job/Frankfurt-DEU/Network-Operations-Support-Analyst--m-w-d- R23_70

