Unser Mandant ist ein IT-Provider für Geschäftskunden. Neben dem eigenen Glasfasernetz führt das Unternehmen mehrere Rechenzentren in der Region Rhein-Neckar. Durch modernste Technologien bietet unser Mandant genauste Lösungen in den Bereichen Managed Services IT-Consulting, Datacenter und Cloud-Dienste.
Für den Standort in Ludwigshafen am Rhein sucht unser Kunde zum nächstmöglichen Zeitpunkt einen qualifizierten:

Spezialist im Bereich IT-Service Desk (m/w/d) - 40% remote möglich

Job-ID: CF-00004213
Ort: Ludwigshafen

Hauptaufgaben:

- Eigenverantwortliche Annahme von Kundenanfragen sowie deren Erfassung und Qualifizierung im Sinne des First-Level- / Second-Level-Supports
- Erfassung, Bearbeitung und Nachverfolgung der einzelnen Vorgänge / Fälle im Ticket-System
- Beobachtung verschiedener Kundensysteme
- Aufdeckung von Schwachstellen
- Sicherstellung einer hohen Qualität in der Kundenbetreuung
- Selbstständige Bearbeitung und Lösung von Störungsmeldungen und Serviceanforderungen
- Lösungsfindung oder Workaround inklusive Dokumentation
- Weiterleitung von Kundenanfragen an die zuständigen Second- oder Third-Level-Support-Teams
- Überwachung von Vorgänge und der Einhaltung von Bearbeitungszeiten (Eskalationen)
- Unterstützung von Projekten im Infrastruktur- und Applikationsumfeld
- Qualitätssicherung der Ticketbearbeitung sowie der Kommunikation bei Störfällen (intern und extern)
- Unterstützung der kontinuierlichen Weiterentwicklung der Kommunikations- und Entstörungsprozesse

Ihre fachlichen Voraussetzungen:

- Abgeschlossene Berufsausbildung als IT-Systemkaufmann/-frau, Fachinformatiker/in Systemintegration oder eine vergleichbare Ausbildung
- Mindestens zwei Jahre praktische Erfahrung im IT-Support / IT-ServiceDesk
- Versierter Umgang mit IT-Systemen auf der Software- und Hardwareebene
- Gute Kenntnisse im Bereich Microsoft Windows, Office und Active Directory
- Gute Kenntnisse im Bereich IT-Netzwerke (z.B.: TCP/IP, DNS, DHCP, RDP)
- Erfahrung in der Arbeit mit Ticketsystemen
- Erste Erfahrungen im Bereich ITIL (wünschenswert)
- Fließende Deutschkenntnisse in Wort und Schrift
- Gute Englischkenntnisse in Wort und Schrift

Ihre persönlichen Voraussetzungen:

- Kunden- und dienstleistungsorientiert
- Gute Kommunikations- und Organisationsfähigkeiten

- Ziel- sowie lösungsorientierte Arbeitsweise

Unser Mandant bietet:

Alle Vorteile eines mittelständischen Unternehmens der IT-Branche, wie z.B. kurze Entscheidungswege, viel Raum etwas zu bewegen sowie die Übertragung von Verantwortung im Rahmen des genannten Tätigkeitsbereiches. Darüber hinaus erhalten Sie die Möglichkeit in einem technologisch anspruchsvollen Umfeld mitzuarbeiten und dieses mitzugestalten. Des Weiteren offeriert das Unternehmen ein attraktives Gehaltspaket, gute Sozialleistungen und gute Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten. Zudem ermöglicht es unser Kunde seinen Mitarbeitern die persönlichen und betrieblichen Belange in Einklang zu bringen und somit eine gute "Work-Life-Balance" zu leben. Es erwarten Sie ein vertrauensvolles Umfeld und eine langfristige Perspektive.



Ihr Ansprechpartner:
Cagla Özcan
auteega GmbH
Kaiserring 14-16
68161 Mannheim

Telefon: +49 621 122 664 12
E-Mail: cagla.oezcan@auteega.com
Jetzt bewerben