

Mitarbeiter für den Service Desk gesucht (m/w), Arbeitsort: Erfurt

Ein Einsatz bei der MODIS IT Outsourcing GmbH bietet Ihnen:

- angenehmes Arbeitsklima in modern gestalteten Großraumbüros
- multikulturelles Arbeitsumfeld
- flexible und veränderbare Arbeitszeitmodelle
- Einarbeitung über Mentor oder Klassenraumschulungen
- umfangreiche Weiterbildung – und Entwicklungsmöglichkeiten mit einem etablierten Partner
- hervorragende Anbindung an öffentliche Verkehrsmittel
- Jobticket
- kostenfreie Parkplätze für Mitarbeiter

Ihre Arbeitsaufgaben sind:

- Entgegennahme, Aufnahme, Priorisierung und Weiterleitung von Aufträgen und Störungen per Telefon, Problemmanagement - Tool, Datenbank, Fax, Mail etc.
- Beseitigung von Problemen und Bearbeitung von Aufträgen entsprechend standardisierter Vorgaben
- Durchführung von unterschiedlichen Arbeitsfolgen bei der Bearbeitung von Störungs- / Problemmeldungen im Rahmen vereinbarter Services im HW-, SW- Anwendungsbereich an Systemen und Produkten
- Problemaufnahme von Standard-Problemen und deren Beseitigung entsprechend standardisierter Arbeitsabläufe mit Hilfe vorgegebener Diagnosetools und Kenntnissen im Umgang mit den für den Arbeitsplatz relevanten Anwendungen
- Weiterleitung des telefonisch nicht lösbaren Problems an zuständige nachgeschaltete Supportbereiche und Spezialisten
- Nachverfolgung offener Tickets
- Informationsaustausch über Störbearbeitung mit angrenzenden Funktionen (Eskalation, Alarmierung von Bereitschaften etc.)
- Sicherstellung der schnellstmöglichen Weiterbearbeitung
- flexibler Einsatz in verschiedenen Fachbereichen

Ihre fachlichen Voraussetzungen sind:

- gute / sehr gute (im Minimum) Basiskenntnisse der IT
- gute /sehr gute Kenntnisse im Umgang und der Bedienung von Desktop PC/Laptops
- SW-Kenntnisse in Windows 7/8/10 sowie im Microsoft Office-Umfeld
- Outlook/Exchange oder Lotus Notes-Kenntnisse von Vorteil
- gute Hardware-Kenntnisse im PC-Umfeld (Desktop/Laptop/ mobile Devices), Printer, ggf. Server HW etc.)
- Grundkenntnisse im LAN/WAN-Bereich (NW-Architektur, Protokolle, NW-Komponenten, etc.) von Vorteil
- Erfahrung bei der Durchführung von Problemanalysen
- gute bzw. sehr gute Sprachkenntnisse in Deutsch und Englisch

Ihre persönlichen Voraussetzungen sind:

- Freude an der Arbeit mit dem Kunden,
- selbständiges Lernen von kundenspezifischen Prozessen und Abläufen
- ausgeprägte kommunikative Fähigkeiten,
- selbstständiges und engagiertes Arbeiten,
- Belastbarkeit und Leistungsbereitschaft
- gute Auffassungsgabe, gutes Vorstellungsvermögen
- Zuverlässigkeit und Teamwork
- kundenorientierte Arbeitsweise
- Bereitschaft zur Schichtarbeit (7/24) und an Wochenenden unabdingbar
- Bereitschaft zur Rufbereitschaft