

2nd Level Support (m/w/d)

(28/10/12)

Ort: Berlin (Berlin) Kategorie: IT / Informationstechnologie

Anstellung bei der Hays Professional Solutions GmbH

Startdatum: sofort

Referenznummer: 786961/1

Ihre Aufgaben

- First und Second Level Support
- Ganzheitliche Analyse und Lösung von IT-Störungen und Service-Anfragen bei Anwendern durch telefonische sowie schriftliche Bearbeitung von Ticket-Anfragen
- Unterstützung des Lifecycles von Clientsoftware und -hardware, inklusive Deployment, Rollout, Update, Reklamation und Außerbetriebnahme
- Dokumentation aller durchgeführten Supportaktivitäten mit entsprechender fach- und zeitgerechter Weiterleitung einschließlich der kontinuierlichen Pflege der Knowledge-Base
- Betreuung von über 40.000 mobilen Endgeräten (Win10)

Ihr Profil

- Abgeschlossene Ausbildung als Systemelektroniker, Fachinformatiker für Systemintegration oder eine vergleichbare Ausbildung
- Fundierte Kenntnisse in MS Intune und Azure / Entra ID
- Erfahrung im Windows 10 Troubleshooting (OS, Netzwerk, Applikationsbereitstellung)
- Kenntnisse in ITIL -Foundation und praktische Erfahrung in der Anwendung von IT Service Management Strukturen, insbesondere Incident und Problemmanagement
- Hohe analytische Fähigkeiten sowie eine sehr gute Problemlösungskompetenz für IT-technische Fragestellungen
- Sicherer Umgang mit Ticketsystemen wie Jira Servicemanagement, OTRS, SNOW
- Sehr gute Deutschkenntnisse

Das bieten wir Ihnen

- Spannende und abwechslungsreiche Aufgaben in einem engagierten Umfeld
- Möglichkeit zur Weiterentwicklung in einem wachsenden Unternehmen
- Remote-Möglichkeit
- Durch Ihre Kandidatur über Hays sind Sie Teil einer kleinen, passgenauen Auswahl, die dem Kunden für diese Position präsentiert wird



Mein Arbeitgeber

Interessiert? Dann senden Sie Ihre [Bewerbungsunterlagen](#) an:

Azra Tufekcic
Education Partners Management
Glücksteinallee 67
68163 Mannheim
T: +49 621 1788 2536
E: azra.tufekcic@hays.de

