



IT- Service Agent/ - Field Service

Unterstellung: Der Stelleninhaber berichtet direkt an die
Abteilungsleitung Benutzerservice

Ziele der Aufgabe: Support der internen Anwender
in Verbindung mit Field Service am Standort des
neuen Versandzentrums in Östringen:

Aufgaben:

- ▶ Bewertung, Priorisierung und Kategorisierung von Telefonanfragen
- ▶ Anlage der entsprechenden Tickets im System
- ▶ Dokumentation und Überwachung der Problemanalyse bis zur Lösung
- ▶ Störungsbeseitigung im 1st Level
- ▶ Störungscoordination im 2nd und 3rd Level (IT-intern, externe Hersteller, Provider)
- ▶ Betreuung der Anwendungen, Fehlersuche und –Behebung remote und vor Ort
- ▶ Austausch, Reparatur, Instandhaltung und Umzug der Hardware
- ▶ Anwendereinweisung/ -betreuung und Schulung

Anforderungsprofil:

- ▶ Abgeschlossene Ausbildung als Informatikkaufmann oder Fachinformatiker mit entsprechender Berufserfahrung
- ▶ Sehr gute Kenntnisse in Windows 7/10, MS-Office 2010 ff.
- ▶ Sehr gute Kenntnisse in Incident- und Problembearbeitung nach ITIL.
- ▶ Sehr gute Kenntnisse in der Installation, Reparatur und Wartung von Hardwarekomponenten
- ▶ Gute Kenntnisse im Umgang mit Ticketsystemen (z.B. PMCS Helpline)
- ▶ Grundkenntnisse Server, Datenbanken, Netzwerke (Microsoft Umfeld)
- ▶ Grundkenntnisse in Tools für Collaboration (z.B. Wiki, Sharepoint, Jira)
- ▶ Grundkenntnisse MAC Systeme
- ▶ Selbstständiges, eigenverantwortliches, strukturiertes und termingenaues Arbeiten auch unter Zeitdruck
- ▶ Hohe Belastbarkeit und stark ausgeprägte Teamfähigkeit
- ▶ Erfahrung am Telefon im Umgang mit Endanwendern
- ▶ Freundliche, geduldige und de-eskalierende Persönlichkeit
- ▶ Führerschein Klasse B
- ▶ Einlernphase am Standort Pforzheim