

# Einfach bessere Jobs finden.



Personal  
**HOFMANN**<sup>®</sup>

## Service Desk Mitarbeiter (m/w/d)

Wir suchen einen **IT Analysten / Service Desk Mitarbeiter (m/w/d)** für unser Kunden Unternehmen, welches Dienstleistungen im Bereich der Informationstechnologie erbringt. Der Arbeitsort befindet sich in Dresden.

### Ihre Aufgaben:

Der 1st Line Support hat direkten Anwenderkontakt im Rahmen der Annahme und Bearbeitung der anwenderseitig eingehenden Anfragen auf verschiedenen Kanälen. Ziel ist ein schnelles Lösen der Anfragen.

- ✓ Annahme und Bearbeitung von eingehenden Anfragen nach standardisierten Prozessen und mit Hilfe von Hilfsdateien wie einer Lösungsdatenbank, SOP, Ticketsystem, etc.
- ✓ Erstellen, Bearbeiten und Lösen von Tickets in der First Line unter Einhaltung von definierten Prozessen und Service Level Agreements (SLAs) und auf Basis von SOPs
- ✓ Unterstützung der IT-Anwender im Hardware- und Softwareumfeld
- ✓ Monitoring und Tracking der Tickets Abarbeiten des Arbeitsvorrates nach vorliegenden SOPs
- ✓ Passwortresets und Useradministration nach Anleitung in oder an verschiedenen Systemen wie bspw. Exchange, Active Directory, SAP, Softwareverteilung bis jeweils 15 min. durchzuführen (Durchschnittswert)
- ✓ Rufbereitschaft und Bereitschaftsdienst

### Ihre Qualifikation:

- ✓ Berufserfahrung im IT-Bereich, sowie mit 1st Line Support
- ✓ Auf Grund der Internationalität unseres Kunden sind sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse erforderlich
- ✓ IT-Affinität und technisches Verständnis
- ✓ Ausgeprägte Kommunikationsfähigkeit, analytisches Denken und Verantwortungsbewusstsein
- ✓ Gute Kenntnisse im Office Umfeld

### Ihr Vorteil:

- ✓ Bereitschaft zur Arbeit im Schichtsystem 24/7
- ✓ Anstellung in einem unbefristeten Arbeitsverhältnis
- ✓ **Sehr gute Erreichbarkeit mit den öffentlichen Verkehrsmitteln**
- ✓ Urlaubs- und Weihnachtsgeld

### Ihr Kontakt zu Hofmann:

Ich freue mich auf Ihre Bewerbung!

---