



## Mitarbeiter IT – Service Desk (m/w)

Die WBS IT-Service GmbH ist einer der führenden herstellerübergreifenden Serviceprovider Mitteldeutschlands. Mit aufeinander abgestimmten Beratungs- und Serviceleistungen unterstützen wir unsere Kunden bei der Etablierung und Optimierung IT-gestützter Geschäftsprozesse und der Absicherung des Systembetriebs. Wir als Serviceprovider sehen unsere Kernkompetenzen darin, hochverfügbare IT-Lösungen zu planen, bereitzustellen und langfristig zu betreuen.

### >> Dein neuer Aufgabenbereich:

- Annahme, Priorisierung und Kategorisierung von Störungsmeldungen, Problemen und Nutzeranfragen
- Fehleranalyse sowie Annahme im Hard- und Softwareumfeld
- Steuerung und Überwachung der Tickets gemäß den Service Level Agreements
- Vorbereitung, Koordination und Organisation von Serviceeinsätzen unseres IT - 1st und 2nd sowie unserer IT-Techniker und Systemingenieure
- Eskalation ungelöster Anfragen an nachgelagerte Organisationseinheiten
- Nachhaltige Dokumentation im Ticketsystem

### >> Das bringst du mit:

- Eine abgeschlossene Ausbildung im IT Umfeld oder vergleichbar
- Kenntnisse im Umgang mit MS Office Produkten
- Fließende Deutschkenntnisse und gute Englischkenntnisse in Wort und Schrift
- Ein professionelles Auftreten sowie kundenorientierte, sorgfältige, stressresistente und selbständige Arbeitsweise
- Diagnostische Kompetenz im Troubleshootingprozess
- Ein hohes Maß an Kommunikationsfähigkeit, Du bist ein Organisationstalent, freundlich, sorgfältig und stets bereit Neues zu lernen

### >> Von Vorteil sind:

- Bereits vorhandene praktische Erfahrungen im IT-Support (Onsite/remote/telefonisch)
- Eine Zertifizierung z.B. nach ITIL Foundation, Comptia oder Microsoft
- Breites IT-Grundwissen, vorzugsweise im Bereich Windows-Betriebssysteme (Client ab Windows 7 - Server ab Windows Server 2008) und zur Hardware führender Hersteller
- Erfahrungen im Umgang mit Ticketsystemen und Fernwerkzeugen

### >> Wir bieten dir:

- ein herausforderndes und spannendes Arbeitsumfeld in einem engagierten Team
- eine attraktive und leistungsorientierte Vergütung
- Möglichkeiten zur aktiven Mitgestaltung und Verantwortungsübernahme
- individuelle Möglichkeiten zur zielgerichteten Weiterbildung
- eine intensive Einarbeitung unter Begleitung von erfahrenen Mitarbeitern

### Fakten zur Stelle

Standort:	Leipzig
Einsatzgebiet:	Leipzig
Beschäftigungsart:	Vollzeit, unbefristet
Karrierelevel:	Mit Berufserfahrung

### Deine Ansprechpartnerin

Mandy Beer  
Personalreferentin  
Fach- und Führungskräfte  
0341 982 71 141  
[bewerbungen@wbs-it.de](mailto:bewerbungen@wbs-it.de)