

IT Service Consultant User Helpdesk (m/w/d)

Wir, die Gerard Bürokommunikations GmbH, sind ein dynamisches und innovatives mittelständisches Unternehmen im Herzen Mannheims mit rund 40 Mitarbeitern/innen. Unser Unternehmen ist seit über 90 Jahren erfolgreich am Markt etabliert und in der Rhein-Neckar-Region ein feststehender Begriff für modernes IT-Service und Dienstleistungsmanagement. Wir begleiten unsere Kunden beim digitalen Wandel der Zeit und managen zudem für unsere Kunden hoch verfügbare IT Konzepte, sodass ein sicherer und performanter IT Betrieb gewährleistet werden kann. Zur Verstärkung unseres Teams suchen wir ab sofort Mitarbeiter /in (m/w/d) für den Bereich IT Service.

Ihre Hauptaufgaben sind:

- Qualifizierte Störungsannahme per Telefon und E-Mail zu Soft- und Hardwareproblemen
- Fehleranalyse und Störungsbehebung per Remote-Zugriff und am Telefon
- Priorisierung, Klassifizierung und Dokumentation der Störungen im Ticket-System (Salesforce)
- Weiterleitung der Tickets an nachfolgende Supporteinheiten
- Steuerung und Überwachung der Tickets gemäß den vereinbarten Service-Level-Agreements
- Pflege von Systemdaten und der Wissensdatenbank

Ihr Profil:

- Ausbildung zum IT-Fachinformatiker der Systemintegration oder vergleichbare Kenntnisse im IT – Bereich
- Mehrjährige Berufserfahrung im (telefonischen) IT-Support
- Fundierte Kenntnisse in aktuellen Microsoft-Produkten sowie im Bereich Standard-Client-Hardware und gängiger Standard-Software (MS Windows, MS Office etc.)
- Sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift
- Gute kommunikative Fähigkeiten und Spaß an Anwender-Hilfestellungen und Telefonaten
- Eigeninitiative, Verantwortungsbewusstsein und Teamfähigkeit sind für Sie keine Fremdwörter, sondern werden von Ihnen gelebt
- Im Fokus Ihres Handelns steht die Zufriedenheit Ihrer Kunden
- Wünschenswert sind ITIL-Kenntnisse

Wir bieten Ihnen:

- Eine interessante, abwechslungsreiche Tätigkeit in einem expandierenden mittelständischen Unternehmen
- Ein hohes Entwicklungspotenzial
- Attraktive Vergütung mit Festgehalt, das durch Provisionen steigerungsfähig ist
- Eine dynamische und offene Arbeitsatmosphäre, flache Hierarchien, kurze Entscheidungswege, ein motiviertes Team
- Weiterbildungsmöglichkeiten
- Diensthandy und modernes IT-Equipment
- Betriebliche Altersvorsorge
- Mitarbeiter-Events
- Firmenfitness

Haben wir Ihr Interesse an dieser vielseitigen Aufgabe geweckt? Dann freuen wir uns auf Ihre aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen unter Angabe Ihres frühestmöglichen Eintrittstermins.

Ihre Bewerbung richten Sie bitte per E-Mail oder telefonisch an:

Gerard Bürokommunikations GmbH

John Deere Strasse 77
68163 Mannheim
verwaltung@gerard.de

0621-810010