VALEO IT Services International

https://valeo-it.com/en/job/it-support-first-level-m-w-d-fuer-service-desk-ph/

IT-Support First Level (m/w/d) für Service Desk

Description
Sprachkenntnisse: Mandarin, Englisch

Responsibilities

- **Verwalten** von IT-Anfragen und Vorfällen, einschließlich der Identifizierung, Dokumentation, Kategorisierung und Priorisierung sowie Bereitstellung von Erstunterstützung gemäß vorgegebenen Verfahren, um die Servicequalität sicherzustellen.
- **Unterstützen** der Endnutzer durch Telefon- und Remote-Support-Tools.
- **Analysieren** von Problemen und Bereitstellen von Erstlösungen oder Workarounds für Anfragen und Vorfälle der Endnutzer.
- **Erfassen** von Anfragen und Vorfällen in einer standardisierten ITSM-Plattform.
- **Sicherstellen** der korrekten Kategorisierung und Priorisierung eingehender Anfragen.
- **Weiterleiten** von Tickets an andere Supportgruppen, wenn erforderlich, um die Lösung sicherzustellen.
- **Durchführen** von Serviceanfragen, wie zum Beispiel das Zurücksetzen von Passwörtern.
- **Kommunizieren** und **Eskalieren** von Problemen an funktionale oder hierarchische Stellen bei Bedarf.
- **Dokumentieren** der durchgeführten Arbeiten und kontinuierliches **Aktualisieren** der Wissensdatenbank.
- **Lösen** von Beschwerden und Eskalationen, wenn möglich.
- **Kommunizieren** mit anderen Abteilungen und **Weiterleiten** relevanter Informationen vollständig und rechtzeitig.
- **Einhaltung** der internen Vorschriften und Arbeitsanweisungen des Unternehmens und des Kunden.

Qualifications

- Erfahrung im SD/Customer Support
- Proaktive und offene Kommunikation
- Fehlerbehebung in Office 365
- Windows-Clients (7, 8, 10)
- Verständnis von Active Directory
- Verständnis von Azure AD
- Verständnis von Gruppenrichtlinien
- Grundlegendes Wissen im Netzwerkmanagement

Contacts
VALEO IT SERVICES INC PH
28F, Tower 2, The Enterprise Centre, Corner Paseo De Roxas and Ayala Avenue | 1226 Makati City | Philippinen
E-Mail: career@valeo-it.com

Hiring organization
VALEO IT SERVICES INC PH

Employment Type
Full-time, Temporary

Beginning of employment
sofort

Job Location
28F, Tower 2, The Enterprise Centre, Corner Paseo De Roxas and Ayala Avenue, 1226, Makati City, Manila, Philippinen
Remote work from: Manila

Duration of employment
Bis Ende 2027

Working Hours
24/7 Service

Date posted
April 29, 2026