

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

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

#### Beschreibung

Sprachkenntnisse: Spanisch, Englisch

## Zuständigkeiten / Hauptaufgaben

- 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.

# Qualifikationen / Anforderungen

- 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

#### Kontakte

### VALEO IT SERVICIOS S DE RL DE CV

Calle Sabino Casa #221, San Martin del Tajo | 45645 Los Gavilanes, Jalisco | Mexiko

E-Mail: career@valeo-it.com

#### Arbeitgeber

VALEO IT SERVICIOS S DE RL DE CV

#### **Arbeitspensum**

Vollzeit, Befristet

### Start Anstellung

sofort

#### **Arbeitsort**

Calle Sabino Casa #221, San Martin del Tajo, 45645, Guadalajara, Jalisco, Mexiko Remote work from: Mexico

# Dauer der Anstellung

Bis Ende 2026

#### Arbeitszeiten

24/7 Service

#### Veröffentlichungsdatum

Juli 24, 2025