

## 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](mailto: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 2027

### Arbeitszeiten

24/7 Service

### Veröffentlichungsdatum

April 29, 2026