

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

Beschreibung

Sprachkenntnisse: Mandarin, 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 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

Arbeitgeber

VALEO IT SERVICES INC PH

Arbeitspensum

Vollzeit, Befristet

Start Anstellung

sofort

Arbeitsort

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

Dauer der Anstellung

Bis Ende 2026

Arbeitszeiten

24/7 Service

Veröffentlichungsdatum

Juli 24, 2025