

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

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

Beschreibung

Sprachkenntnisse: Deutsch, Englisch, Ungarisch

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 SRL

Strada Salcâmilor Nr. 14-16 | 300425 Timișoara | Rumänien

E-Mail: career@valeo-it.com

Arbeitgeber

VALEO IT SERVICES SRL

Arbeitspensum

Vollzeit, Befristet

Start Anstellung

sofort

Arbeitsort

Strada Salcâmilor Nr. 14-16 300756, Timișoara, Rumämien

Dauer der Anstellung

Bis Ende 2026

Arbeitszeiten

24/7 Service

Veröffentlichungsdatum

Juli 24, 2025