



IT ServiceDesk Agent (m/w/x)

Der **Single Point of Contact** ist essentieller Bestandteil in unserem **OPERATION CENTER**. Im Team sind Sie im First Level Support zum Einen die erste telefonische „Anlaufstelle“ für den Endanwender in allen Serviceanfragen, zum Anderen die zentrale Schnittstelle zu den nachgelagerten Fachteams und IT-Support-Prozessen.

Wir setzen auf regionalen, persönlichen und fachkompetenten Kontakt. Als unser IT ServiceDesk Agent den Kunden und sein Business verstehen und

für die Problemlösung sorgen, macht diese wichtige Position bei uns aus.
Werden Sie unser Aushängeschild als verlässlicher IT-Dienstleister.

**Im Raum Hannover bauen wir ein neues OPERATION CENTER auf,
für bestehende OPCs an den Standorten Einbeck und Kassel brauchen
wir weiter Verstärkung und besetzen Positionen im SPoC.**

Gestalten Sie gemeinsam mit uns das Team und den Job – Zusammen
stehen wir für mod, für IT, für unseren Kunden.

Warum SIE bei uns RICHTIG SIND?

- Wir vertrauen Ihnen.
- Wir bieten Ihnen und uns große Flexibilität.
- Wir setzen auf mobiles Arbeiten zu Hause – die Mischung macht's.
- Wir sind füreinander da.
- WIR haben SIE im FOKUS.

Was sind Sie für ein Typ?

- begeisterungsfähig?
- kommunikationsstark in Wort und Schrift?
- souverän im Umgang mit Stresssituationen?
- flexibel in der Herangehensweise schnell wechselnder Themen und Fragestellungen?
- emphatisch und geduldig?
- Teamplayer und kunden- wie dienstleistungsorientiert?

... GENAU SO brauchen wir Sie in Ihrem Job.

Ihr Job:

- telefonische Annahme von Serviceanfragen und Störungsmeldungen unserer Kunden (inbound)
- Qualifizierte Erfassung im Ticketsystem
- Direkte Problemlösung auf 1st-Level-Ebene rund um Microsoft® Windows 10 und Microsoft® O365
ggf. mit Hilfe vorhandener Dokumentationen
- Weiterleitung und Koordination von Serviceanfragen /Störmeldungen an nachgelagerte Support- und Fachteams
- Monitoring des Ticket-Fortschritts (Ticket-Ownership)
- proaktive nachhaltige Kundenkommunikation
- Steuerung von Providern
- Erstellung und ggf. Aktualisierung verlässlicher Dokumentationen von Lösungsansätzen

Ihr Profil:

- abgeschlossene Ausbildung mit IT-Schwerpunkt, vorzugsweise Fachinformatiker Systemintegration; alternativ gern auch als Quereinsteiger mit gutem Wissen und optimalerweise bereits Erfahrung im First-Level-Support
- IT-affiner Allrounder: routiniertes, breitaufgestelltes, solides IT-Wissen
- Sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift, gute Englischkenntnisse in Wort und Schrift

Wir stehen für unseren kurzen Prozess!

- Lebenslauf und kurze Projekt-/Erfahrungsübersicht
- per eMail an karriere@it-mod.de
- Wir stehen für das kurzfristige Feedback
- und für einen schnellen Einstellungsprozess !



Silke Junge, HR-Referentin /
Mitarbeitergewinnung

Bei Fragen wenden Sie sich gern an das HR-
Management Silke Junge (05561/922-268,
s.junge@it-mod.de)
oder Katrin Stünkel (05561/922-251) .

Keyword-Box:

ITSM, ITIL, IT Dienstleistung, IT Mitarbeiter, IT Spezialist, IT Specialist,
Fachinformatiker, IT Systemadministrator, IT Systemberater,
Systemintegration, IT Job, IT Arbeitsplatz, Homeoffice, mobiles Arbeiten,
Northeim, Göttingen, Hannover, Kassel, 34***, 30***, 37***,
Niedersachsen, Südniedersachsen, Hessen, Nordhessen

IT Support, First Level, 1st-Level-Support, 1st Level, Userhelpdesk, User
Helpdesk, User-Help-Desk, Helpdesk, IT Callcenter, IT Techniker, Client
Service, technischer IT-Service, Supportservice, Berufsanfänger IT,
Incidentmanagement

Wenn Ihnen dieser Artikel gefällt, sagen Sie es weiter!





Katrin Stünkel

Leitung HR-Management

Tel.: +49 5561 922-251

K.Stuenkel@it-mod.de



mod Gruppe erhält Zertifikat zum TOP Arbeitgeber Südniedersachsen

[Details](#)



[RSS](#) [Impressum](#) [Datenschutzerklärung](#) [AGB](#)

[KONTAKT](#)

[SERVICE](#)