

Wir **begeistern** unsere Mitarbeiter



Wir sind weiter auf Wachstumskurs und suchen zum nächstmöglichen Zeitpunkt an unserem Hauptsitz in Sulzbach am Taunus (bei Frankfurt am Main) einen erfahrenen

Senior IT Support 1st Level Specialist (m/w/d)

Deine Herausforderung:

- Konzeptionierung und Implementierung von Serviceprozessen im 1st-Level,
- Annahme, Dokumentation und Überwachen von Serviceanliegen mittels Ticketsystem
- Sicherstellen der Einhaltung von Prozessen und Vorgaben nach Rahmenwerken (auf Basis ITIL),
- Gewährleisten der fristgerechten und professionellen Kommunikation zu Auftragseingang,
- Auftragszwischenstand und Auftragsabschluss gegenüber Kunden und Anwendern der FNZ
- Disponieren von Serviceanliegen in bereichsübergreifenden Einheiten
- Technische und strukturelle Vorqualifizierung der Serviceanliegen,
- Mitwirkung bei der Qualitätssicherung von Serviceprozessen (bspw. Change Advisory Board) mit Kunden der FNZ

Dein Profil

- erfolgreich abgeschlossene technische Berufsausbildung im Bereich Informations- und Telekommunikationstechnik
- Mehrjährige Praxiserfahrung im IT-Support
- Verständnis und Begeisterung für aktuelle Technologien, Trends, Innovationen und Standards sowie Interesse und Spaß an individuell geförderter Weiterbildung
- Erfahrungen in der Gestaltung und dem Umsetzen von IT-Prozessen (Bsp. ITIL)
- Kenntnisse zu gängigen Ticketsystemen (Helpdesk, ServiceNow, etc.) und darin verankerten Praktiken im IT-Service-Desk (1st-Level, 2nd-Level, Change Advisory Board, etc.)
- Erfahrung in der professionellen Kundenkommunikation
- Kenntnisse zu einfachen administrativen Aufgaben im IT-Betrieb (Bsp. Benutzer anlegen, Passwort zurücksetzen)
- Ausgeprägtes Verantwortungsbewusstsein und Motivation zur kontinuierlichen Verbesserung sowie hoher Anspruch an einen modernen und ausfallsicheren Service-Betrieb in einem teamorientierten Kooperationsmodell
- Analytisches Denken und Serviceorientierung in der Kundenbetreuung
- Sehr gute Deutschkenntnisse und gute Englischkenntnisse in Wort und Schrift

Unser Angebot

Wir bieten Dir einen modernen, attraktiven und sicheren Arbeitsplatz mit Perspektiven in einem internationalen Konzern, spannende, abwechslungsreiche Aufgaben und Projekte, flache Hierarchien mit kurzen Entscheidungswegen sowie viel Raum für die Entwicklung und Entfaltung Deiner persönlichen und fachlichen Stärken.

Es erwartet Dich ein angenehmes Arbeitsumfeld in mit aktueller Technik ausgestatteten attraktiven Büros in verkehrsgünstiger Lage. Die Einarbeitungsphase mit eigenem Mentor ermöglicht Dir einen reibungslosen Start. Deine Work-Life-Balance unterstützen wir durch ein flexibles Arbeitszeitsystem, 30 Tage Urlaub, Sonderurlaub und Homeoffice-Angebote. Abgerundet wird unser Angebot von einer attraktiven und leistungsorientierten Vergütung sowie weiteren Leistungen wie Essenszuschuss, kostenfreien Tiefgaragenparkplätzen, freien Getränken, frischem Obst, diversen Mitarbeitererevents und vielem mehr. Entspannung in den Pausen findest Du in der modernen, voll ausgestatteten „Get-together-Küche“, unserem Kreativraum, beim Billard oder Tischfußball oder im naheliegenden Main-Taunus-Zentrum.

Überzeuge Dich selbst und lass uns gleich miteinander in Kontakt treten. Wir freuen uns auf Deine Bewerbung mit Angabe Deiner Gehaltsvorstellung und Deines frühestmöglichen Eintrittstermins an job@diamos.com.