

1st Level IT Support / Service Desk Agent (m/w/d)

Standort: Dortmund (100% vor Ort)

Du bist gerne die erste Anlaufstelle bei IT-Fragen, findest für technische Probleme schnelle eine lösung, bist kommunikationsstark und hast Freude am direkten Kontakt mit Anwendern? Du kennst Dich mit Microsoft 365 und Windows aus und behälst auch dann den Überblick, wenn mehrere Anfragen gleichzeitig eingehen?

Dann sollten wir uns kennenlernen!

Jetzt Bewerben

Deine Aufgaben

- Du bist die erste Anlaufstelle für IT-Störungen und Serviceanfragen, telefonisch und über das IT-Serviceportal
- Du analysiert und behebst technische Probleme rund um Windows 10/11, Microsoft 365 und gängige Arbeitsplatz-Anwendungen
- Du unterstützt bei Benutzer- und Berechtigungsverwaltung in Microsoft Entra ID und

Darauf darfst Du Dich freuen

- Onboarding
- Weiterbildung
- Das kleine Plus – Jobticket oder Kitazuschuss möglich

Exchange Online sowie bei der Einrichtung und Zurücksetzung von MFA

- Du hilfst bei Problemen mit Outlook, Teams, OneDrive, SharePoint, Druckern und Netzlaufwerken
- Du erfasst, priorisierst und dokumentierst Tickets im ITSM-System und überwachst deren Bearbeitung bis zur Lösung
- Komplexere Störungen leitest Du, nach einer strukturierten Erstanalyse, an die zuständigen Supportteams weiter
- Aufgabenwahrnehmung zu 100% vor Ort beim Kunden in Dortmund mit Servicezeiten von Montag bis Freitag zwischen 7:00 und 16:00 Uhr

- Gute Verkehrsanbindung
- Regelmäßige Firmenevents
- Jobrad®
- 30 Urlaubstage
- Unbefristeter Arbeitsvertrag
- Geregelte Arbeitszeiten

Dein Profil

- Du hast eine erfolgreich abgeschlossene IT-Ausbildung, idealerweise als Fachinformatiker:in Systemintegration aber auch Quereinsteiger:in mit fundierter Berufserfahrung im IT-Support sind willkommen
- Erste Berufserfahrung im IT-Support, idealerweise im telefonischen Anwenderservice
- Gute Kenntnisse in Windows 10/11 und Microsoft 365 (Outlook, Teams, OneDrive, SharePoint)
- Grundkenntnisse in Microsoft Entra ID, MFA, Exchange Online sowie Benutzer- und Berechtigungsverwaltung
- Erfahrung im Umgang mit ITSM-/Ticketsystemen
- Wir setzen sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift (mindestens **Niveau C1**) sowie gute Englischkenntnisse (**Niveau B2**) voraus

Das zeichnet uns aus

Menschen. Werte. Zukunft. Diese drei Worte bringen es auf den Punkt. Der Mensch steht für uns im Vordergrund, ob als Kollege, Geschäftspartner oder Kunde. Dabei sind uns Werte wie Ehrlichkeit, Vertrauen und Respekt bei der Zusammenarbeit besonders wichtig.

Kontakt



Noch Fragen? Meld Dich bei uns – via Telefon oder eMail

Ms Sandra Obma-Schimke
Tel.: +4921196856197
E-Mail: sandra.obma-schimke@rds.de

Jeder Einzelne von uns zählt und trägt entscheidend zum Unternehmenserfolg bei. Gemeinsam in eine erfolgreiche Zukunft – das ist unser Ziel.

Als Teammitglied des Bereichs IT-Services findest Du bei uns ein Umfeld vor, im dem Du Deine erlernten Kenntnisse vertiefen und ausbauen kannst.

Das klingt ganz nach Deiner beruflichen Zukunft?
Dann werde Teil unseres motivierten Teams in einer angenehmen Arbeitsatmosphäre.