

Die Ehrig GmbH ist ein mittelständisches Büro-Systemhaus mit Sitz in Berlin. Wir bieten gewerblichen Kunden Systeme, Lösungen und Dienstleistungen in den Bereichen Drucken/Kopieren, IT und Dokumentenmanagement an und zeichnen uns durch einen ISO-zertifizierten Service aus. Der 1947 gegründete Familienbetrieb besteht heute in 3. Generation und beschäftigt über 70 Mitarbeiter (m/w). Langfristige Kundenzufriedenheit ist unser höchstes Unternehmensziel.

Für den Kundensupport am Standort Berlin/ Brandenburg suchen wir eine/n

1st Level Supporter (m/w) für den IT-User Helpdesk **In Teilzeit nachmittags oder in Vollzeit mit 40 Wochenstunden**

JOBDESCHEIBUNG

Eingesetzt werden 1st Level Supporter User Helpdesk in erster Linie in der telefonischen technischen Kundenbetreuung von Unternehmen. Dabei geht es um die Entgegennahme von Störungen, Anfragen und Beschwerden im Bereich IT. Zudem bietet der 1st Level Supporter User Helpdesk dem Anrufer Unterstützung bei der Lösung von Anwenderproblemen ggf. mit Fernwartung und überwacht die Monitoring Lösung.

Sofern eine sofortige Problemlösung nicht möglich ist, werden die Kundenanfragen an den nächsthöheren Support weitergeleitet. Hierzu muss das Problem in einem Ticketsystem genau beschrieben werden, damit die Lösung von der entsprechenden Fachabteilung unmittelbar erarbeitet werden kann.

Der 1st Level Supporter User Helpdesk ist der erste Ansprechpartner für Kunden, die Fragen bezüglich ihrer erworbenen Hard- oder Software bzw. Systemlandschaft haben. Neben umfangreichen Fachkenntnissen sollten Mitarbeiter die Fähigkeit besitzen, sich am Telefon perfekt ausdrücken zu können. So müssen 1st Level Supporter User Helpdesk in der Lage sein, dem Kunden auch komplexe Problemlösungen auf verständliche Weise zu erklären. Da es sich bei den Anfragen in der Regel um Störungsmeldungen und Beschwerden handelt, ist zudem eine hohe Stressresistenz gefordert.

Zu den weiteren Anforderungen gehören eine schnelle Auffassungsgabe sowie ein sehr gutes sprachliches und schriftliches Ausdrucksvermögen. Dazu wird von den Bewerbern ein service- und dienstleistungsorientiertes Arbeiten sowie ein hohes Maß an Teamfähigkeit erwartet. Erforderlich sind zudem gute Kenntnisse in den verschiedenen Office-Programmen von Microsoft.

IHRE AUFGABEN

- Erfassung der Störungen
 - Support-Hotline / Telefonate annehmen
 - Support-Mail / Mails lesen & überwachen
 - Überwachung Monitoring
- Problem-Diagnose (Incident)
- Ticket-Erstellung
 - Qualifizierung, Priorisierung, Kategorisierung
- Lösungsversuch per Telefon und/oder Fernwartung (bis 3 AE) mit Kurzdokumentation zur Lösung im Ticket
- Ticket-Delegierung an 2. Level mit Kurzdokumentation bisheriger Schritte
- Einrichtung Monitoring und Fernwartung
- Einsatzplanung IT-Techniker
- Terminplanung IT-Techniker

IHR PROFIL

- langjährige Berufserfahrung in der IT-Technik
- Erfahrung in der IT-Hotline und dem User Help Desk
- Spaß an der Problemsuche und -lösung

BENÖTIGTE SKILLS

- abgeschlossenes Studium bzw. abgeschlossene Berufsausbildung in einer relevanten IT-Fachrichtung
- mehrjährige praktische Berufserfahrung im Microsoft-Umfeld, wobei Ihr Breitenwissen im Umgang mit Microsoft Desktop- und Serverbetriebssystemen, Active Directory sowie Microsoft Office Applikationen ausgeprägt sein sollte
- Sie besitzen die Fähigkeit, sich am Telefon perfekt auszudrücken und können dem Kunden auch komplexe Problemlösungen auf verständliche Weise erklären
- hohe Stressresistenz
- hohes technisches Verständnis und fundierte Sachkenntnis im Bereich aktueller Microsofttechnologien und der Netzwerktechnik – idealerweise durch den Nachweis einer aktuellen Herstellerzertifizierung
- Kenntnisse in Linux-Systemumgebungen, vorzugsweise Ubuntu Distributionen
- konzeptionelle Herangehensweise zur Lösung der Herausforderungen
- ausgeprägte Kommunikationsfähigkeit im Team, Eigeninitiative und Qualitätsbewusstsein
- Bereitschaft zur Weiterbildung im IT Umfeld speziell für Microsoft Zertifizierungen
- Englischkenntnisse
- Wünschenswert: Führerschein Klasse B

WIR BIETEN IHNEN

- einen zukunftsorientierten und modernen Arbeitsplatz in einem angenehmen Arbeitsumfeld
- ständige Weiterbildungsmöglichkeiten
- regelmäßige Produktschulungen
- leistungsgerechtes Einkommen zzgl. Provisionen für Tipps bei Neuanschaffungen von Kunden

INTERESSE?

Wenn Sie sich in diesem Profil wiederfinden, senden Sie bitte Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen mit Angabe Ihrer Gehaltsvorstellung sowie Ihrem möglichen Eintrittstermin an:

Ehrig GmbH Büro-Systemhaus
Geschäftsführung
Frau Kerstin Ehrig-Wettstaedt
Sophie-Charlotten-Straße 92
14059 Berlin

oder per E-Mail an bewerbung@ehrig.de

Tel. (030) 34 789-220