

## Job-Beschreibung für 1st Level Support in der Muster GmbH

### **Unternehmen**

Muster GmbH  
Mustergasse 11  
69069 Musterstadt

### **Stellenbezeichnung**

First Level IT-Support

### **Vorgesetzte(r)**

Silvie Stich, Leiterin 1st SPOC

### **Ziele der Stelle**

Das Hauptziel der Stelle ist, als 1st Level IT-Support die Angestellten der Muster GmbH mit ihren Problemen zu unterstützen. Somit ein wichtiger Bestandteil des Wachstums der Muster GmbH sein. Auch die persönliche Weiterbildung, Angestellte haben die Möglichkeit, sich zu spezialisieren und somit innerhalb (oder auch ausserhalb) der Firma sich weiterzuentwickeln.

### **Aufgabenbereiche**

- Erstellen von Tickets
- Anrufe annehmen (Intern und Extern)
- Mitarbeitende Schulen und Beraten
- Einfache Probleme lösen (Passwörter zurücksetzen, ...)
- Onsite Support

### **Zusammenarbeit**

Der Stelleninhaber arbeitet eng mit den Kollegen der Abteilung zusammen, um die anfallenden Aufgaben bestmöglich und gemeinschaftlich zu erledigen. Der Austausch zwischen den verschiedenen Support Level ist sehr wichtig.

### **Anforderungen**

- Mind. Bachelorabschluss in Informatik
- Windows/Mac/Linux Kenntnisse
- Mindestens 5 Jahre Berufserfahrung im Support
- Schichtarbeit und picket dienst ist erforderlich
- Freude an Kommunikation
- Sehr gute Deutsch Kenntnisse (Mündlich und Schriftlich)
- English Level C2 Cambridge Certificate
- Guter Umgang mit Angestellten
- Eigeninitiative, Vernetztes denken,
- Keine Hemmungen ein Telefon abzunehmen
- Führerschein in der Fahrzeugklasse B

### **Das bieten wir**

- Festgelegte Arbeitszeit
- Angenehmes Arbeitsklima
- Gemütliches Büro

- Möglichkeiten sich zu Entwickeln und spezialisieren
- Keine Homeoffice Möglichkeiten
- Keinen 13. Monatslohn