



**DATAGROUP**

# Remote IT Service Desk (m/w/d)

**DATAGROUP in Bremen, Hamburg, Schwerin oder Kiel**

DATAGROUP ist einer der führenden deutschen IT-Dienstleister – dank unseres engagierten Teams. Mit Begeisterung für Technologien und Innovationen bieten wir unseren Kunden verlässliche IT-Services. Gemeinsam mit Ihnen wollen wir weiter wachsen und Innovationen vorantreiben. Wir bieten Ihnen ein spannendes und herausforderndes Aufgabengebiet in einem innovativen Unternehmen. Mit einer offenen Unternehmenskultur, individuellen Weiterbildungsmöglichkeiten und einer Vielzahl an Entwicklungsmöglichkeiten bieten wir Ihnen den Arbeitsplatz, der zu Ihnen und Ihrem Leben passt.

## **AUFGABEN**

- Qualifizierte Störungsannahme per Telefon und E-Mail zu Soft- und Hardwareproblemen im Service Desk
- Fehleranalyse und Störungsbehebung per Remote-Zugriff
- Priorisierung, Klassifizierung und Dokumentation der Störungen in einem Ticketsystem
- Weiterleitung der Tickets an nachgelagerte Supporteinheiten
- Steuerung und Überwachung der Tickets gemäß der Service-Level-Agreements
- Pflege und Dokumentation in der Wissensdatenbank

## **SKILLS**

- Abgeschlossene Berufsausbildung im IT-Bereich oder eine vergleichbare Qualifikation - auch Quereinsteiger sind herzlich willkommen
- IT-Affinität, eine schnelle Auffassungsgabe sowie Freude an Dokumentationstätigkeiten
- Gerne bereits erste Erfahrungen im 1st oder 2nd Level Support
- Sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift / Englischkenntnisse sind von Vorteil
- Sicherer Umgang mit aktuellen Microsoft-Produkten und Standard-Hardware
- Kenntnisse im Umgang mit Ticket- und Remotetools sind wünschenswert
- Kundenfreundliche und dienstleistungsorientierte Arbeitsweise, Kommunikations- und Teamfähigkeit



- Teilzeittätigkeit mit mindestens 25 Std./ Woche umsetzbar

## WAS WIR BIETEN

- Abwechslungsreiche Aufgaben mit Kundenkontakt in einer unbefristeten Vollzeitbeschäftigung
- Vertrauensvolle Arbeitsatmosphäre mit flachen Hierarchien und einer Duz-Kultur in einem Team sympathischer, hilfsbereiter Kollegen
- Hohe Wertschätzung sowie kurze Kommunikations- und Entscheidungswege
- Modern ausgestattetes Bürogebäude an der Elbe mit höhenverstellbaren Tischen, zwei Monitoren pro Arbeitsplatz,
- Rückzugss- und Begegnungsräumen sowie hauseigenem Fitnessstudio mit Personal Trainer und Yogakursen
- Zentrale Lage und gute Verkehrsanbindung mit Bahn, Bus und Auto inkl. kostenloser Parkmöglichkeiten
- Mitarbeiter werben Mitarbeiter; bei erfolgreicher Einstellung deiner Empfehlung
- HVV-ProfiTicket
- JobRad
- Teilnahme an Corporate Benefits
- in Fanshop für Mitarbeiter\*innen,
- Zuschuss zur betrieblichen Altersversorgung, u.v.m.

### KONTAKT:

Iris Baumgart  
Personalreferentin Recruiting  
T +4915151761083  
[iris.baumgart@datagroup.de](mailto:iris.baumgart@datagroup.de)