

Technischer Customer Support (m/w/d)

Description

Wir suchen einen engagierten und serviceorientierten Technical Customer Supporter MCS, der unsere Kunden im täglichen IT-Betrieb unterstützt und für einen reibungslosen Ablauf sorgt. Wenn Sie gerne strukturiert arbeiten, technische Herausforderungen lieben und Spaß am direkten Kontakt mit Anwendern haben, sind Sie bei uns genau richtig. In dieser Position sind Sie die erste Anlaufstelle für IT-Anfragen und sorgen durch schnelle und effiziente Lösungen für eine hohe Kundenzufriedenheit.

Responsibilities

- Bearbeitung von IT-Anrufen und Incidents einschließlich Identifikation, Dokumentation, Kategorisierung, Priorisierung und Erstsupport
- Sicherstellung der Servicequalität gegenüber dem Kunden auf Basis bereitgestellter Verfahren
- Support für Endanwender per Telefon und Remote-Support-Tools
Analyse eingehender Probleme und Anfragen sowie First-Level-Support inklusive Problemidentifikation
- Umsetzung von Lösungen oder Workarounds für Probleme und Requests der Endanwender
- Erfassung von Anrufen und Incidents in einer definierten Standardplattform / einem ITSM-Tool
- Korrekte Kategorisierung und Priorisierung eingehender Anrufe
- Einbindung weiterer Supportgruppen bei Bedarf durch Weiterleitung von Tickets im ITSM-Tool
- Durchführung von Service Requests, zum Beispiel Passwort-Resets
- Kommunikation und Eskalation von Problemen auf funktionaler (n-Level-Support) oder hierarchischer (Vorgesetzten-)Ebene
- Kontinuierliche Dokumentation der durchgeführten Arbeit
- Fortlaufende Aktualisierung der Wissensdatenbank
- Kommunikation und, wenn möglich, Lösung von Beschwerden und Eskalationen
- Bedarfsorientierte Kommunikation mit allen Abteilungen
- Korrekte, vollständige und rechtzeitige Weitergabe von Informationen

Hiring organization

VALEO IT Services International

Employment Type

Full-time

Beginning of employment

Sofort

Job Location

Auer Straße 8, 09366, Stollberg /
Erzgebirge, Niedersachsen,
Deutschland

Date posted

April 30, 2026

- Einhaltung der internen Vorschriften und Arbeitsprozesse des Unternehmens und des Kunden

Qualifications

- Erfahrung im Service Desk oder Customer Support
- Proaktive und offene Kommunikationsweise
- Kenntnisse in der Office 365 Fehlerbehebung
- Erfahrung mit Windows Clients, insbesondere Windows 10 und Windows 11
- Verständnis von Active Directory
- Verständnis von Azure AD
- Verständnis von Gruppenrichtlinien
- Grundkenntnisse im Netzwerkmanagement
- Strukturierte und zuverlässige Arbeitsweise
- Serviceorientierung und Freude am Umgang mit Endanwendern
- Lösungsorientiertes Denken sowie Fähigkeit zur Umsetzung von Workarounds
- Gute Deutschkenntnisse sowie grundlegende Englischkenntnisse in Wort und Schrift

Contacts

VALEO IT Services International GmbH
In der Scheibe 3 | 92706 Luhe-Wildenau | Deutschland

Telefon: +49 9607 2389-90
Fax: +49 9607 2389-999
E-Mail: karriere@valeo-it.com