



Unser Kunde ist ein Betreiber von Hochsicherheitsrechenzentren in der Metropolregion Rhein-Neckar. Seit 1998 hat sich das Unternehmen darauf spezialisiert, individuelle Rechenzentrumsflächen, Housing- sowie Managed-Service- / Cloud-Services für die Anforderungen seiner Geschäftskunden zu realisieren. Die klassischen Telekommunikationsdienste runden dabei das Gesamtportfolio ab. Als Tochtergesellschaft eines großen regionalen Konzerns ist unser Mandant ein leistungsstarker und verlässlicher Partner. Einzigartig in der Region ist darüber hinaus die Kombination von eigenen Rechenzentren und einer eigenen flächendeckender Glasfaserinfrastruktur. Für diesen Kunden am Standort Ludwigshafen sind wir zum nächstmöglichen Zeitpunkt im Rahmen der Festanstellung auf der Suche nach einem qualifizierten:

**IT-Supporter Netzwerk / Server für B2B- Kunden (m/w/d)**

**Job-ID: CF-00005913**

**Ort: Ludwigshafen**

**Remoteanteil / Home Office: 40% bis 60%**

### **Hauptaufgaben:**

- Eigenverantwortliche Annahme von Kundenanfragen sowie deren Erfassung und Qualifizierung als First-Level-Support im Ticket-System
- Beobachtung verschiedener Kundensysteme
- Aufdeckung von Schwachstellen
- Sicherstellung einer hohen Qualität in der Kundenbetreuung
- Selbstständige Bearbeitung und Lösung von Störungsmeldungen und Serviceanforderungen
- Lösungsfindung oder Workaround inklusive Dokumentation
- Weiterleitung von Kundenanfragen an die zuständigen Second- oder Third-Level-Support-Teams
- Überwachung von Vorgänge und der Einhaltung von Bearbeitungszeiten (Eskalationen)
- Unterstützung von Projekten im Infrastruktur- und Applikationsumfeld
- Qualitätssicherung der Ticketbearbeitung sowie der Kommunikation bei Störfällen (intern und extern)
- Unterstützung der kontinuierlichen Weiterentwicklung der Kommunikations- und Entstörungsprozesse

### **Ihre fachlichen Voraussetzungen:**

- Eine abgeschlossene Berufsausbildung zum IT-Systemkaufmann, zum Fachinformatiker für Systemintegration oder eine vergleichbare Ausbildung
- Mindestens zwei Jahre praktische Erfahrung im Bereich IT-Support

- Versierter Umgang mit IT-Systemen auf der Software- und Hardwareebene
- Gute Netzwerk-Kenntnisse in einigen der folgenden Bereiche:
  - TCP/IP
  - DNS
  - DHCP
  - RDP
- Gute Kenntnisse im Bereich Microsoft Windows und Active Directory
- Erfahrung in der Arbeit mit Ticketsystemen
- Erste Erfahrungen im Bereich ITIL ist wünschenswert (unser Mandant unterstützt aber auch gerne die Erlangung der ITIL-Zertifizierung)
- Sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift
- Gute Englischkenntnisse in Wort und Schrift

### **Ihre persönlichen Voraussetzungen:**

- Kunden- und dienstleistungsorientiert
- Gute Kommunikations- und Organisationsfähigkeiten
- Ziel- sowie lösungsorientierte Arbeitsweise

### **Unser Mandant bietet:**

- Flexible Arbeitszeiten
- Top Arbeitsausstattung
- Gute Balance von Privat- und Berufsleben
- Gute Aus- und Fortbildungsmöglichkeiten
- Betriebliche Altersvorsorge
- 30 Tage Urlaub
- Job Rad
- Eine Kantine
- Einen attraktiven Standort im Herzen von Ludwigshafen



### **Your Contact Person:**

**Josefa Eickershoff**

auteega GmbH

Kaiserring 14-16

68161 Mannheim

Phone: +49 151 228 862 45

E-Mail: [josefa.eickershoff@auteega.com](mailto:josefa.eickershoff@auteega.com)

Apply now