

STELLEN-ID: 29787

Service Team Member User Help Desk (m/w/d)

ab sofort und in Vollzeit/Teilzeit in Berlin Adlershof.

Sorgen Sie gemeinsam mit uns für die digitale Zukunftsfähigkeit unseres Landes.

Als IT-Systemhaus der Bundeswehr und IT-Dienstleister des Bundes bieten wir umfassende IT-Services aus einer Hand. Mit über 5.000 Mitarbeiter*innen zählen wir zu den zehn größten IT-Service-Providern Deutschlands. Wir suchen authentische IT-Liebhaber*innen, die ihre Leidenschaft mit uns teilen wollen, auf der Suche nach anspruchsvollen IT-Herausforderungen sind und Deutschlands IT gestalten möchten.

Der Bereich Service Desk umfasst alle Services, die direkt beim Kunden (u.a. auch vor Ort) erbracht werden. Der User Help Desk (UHD) ist dabei der zentrale Ansprechpartner („Single Point of Contact“) für alle Anfragen und Probleme rund um den BWI Client bzw. die zugehörigen Services. Die Leistung umfasst die Annahme, Klassifizierung und Lösung von Störungen und Anfragen bzw. Weiterleitung an den jeweiligen Fachbereich im 2nd Level oder Vor- Ort-Service.

Ihre Aufgaben:

- Annahme aller eingehenden Störungen über verschiedene Kommunikationskanäle
- Qualifizierung und Beantwortung sowie ggf. Weiterleitung von allgemeinen Anfragen
- Erkennung, Erfassung und Klassifizierung von Störungen, ggf. Weiterleitung an die richtigen Verantwortlichen zur weiteren Bearbeitung
- Unterrichtung des Kunden über die identifizierte / entwickelte Lösung
- Technischer Anwender-Support

Ihr Profil:



- Begeisterte Quereinsteiger mit IT-Leidenschaft bzw. IT-Vorkenntnissen sind willkommen
- Gute Analysefähigkeiten und eine sehr hohe Kundenorientierung
- Teamplayer, Gelassenheit und eine sehr gute Kommunikationsfähigkeit
- Gute Kenntnisse in MS Office
- Verhandlungssichere Deutschkenntnisse
- Bereitschaft zu Tagesschichtarbeit
- Teilzeit (vormittags) möglich

Wir bieten:

- Langfristig sicherer Arbeitsplatz
- Spannende und abwechslungsreiche Aufgaben in einem innovativen und bedeutsamen Umfeld
- Vielfältige interne und externe Weiterbildungsmöglichkeiten sowie individuelle Karrieremodelle
- Vertrauensarbeitszeit - Je nach Aufgabenfeld sind mobiles Arbeiten und flexible Arbeitszeitmodelle möglich
- Attraktives Vergütungspaket und zahlreiche attraktive Mitarbeitervergünstigungen
- Arbeitgeberfinanzierte und prämierte betriebliche Altersvorsorge

Fragen?

Nimm Kontakt mit unserem Recruitingteam auf. Schreib uns unter bewerbung@bwi.de oder ruf an **+49 (0)2225 988 5000**.