



## The Human Capital Company

Wir bringen die richtigen Talente, mit den richtigen Skills, an die richtige Position, in die richtigen Unternehmen

Wir suchen ab sofort in Vollzeit einen qualifizierten und motivierten

### IT Service Engineer (m/w/d) im 2nd Level Support

TALENTSCOUT ist eine auf Recruiting, Personalentwicklung, Interim HR-Management und Employer Branding spezialisierte Personalberatung.

Unser Kunde, die SMASER AG (mit Sitz Darmstadt), agiert als IT-Anbieter, der sich auf die Realisierung, die Optimierung und den Betrieb von Software auf Cloud-Umgebungen spezialisiert hat. Seit 5 Jahren ist es ihr Ziel, mit ca. 30 Mitarbeitenden die IT-Welt von Unternehmen so einfach wie möglich zu gestalten.

Als **Mitarbeiter\*in im 2<sup>nd</sup> Level Support** arbeitest Du an kniffligen IT-Problemen und bist dabei Ansprechpartner\*in für unsere Kunden. Dabei schätzt Du die IT-Probleme richtig ein und findest schnelle und einfache Lösungen.

#### Wir wollen Dich persönlich überzeugen:

- Moderne Büroräume, „open-door“ Mentalität und ein Vorrat an erfrischenden Getränken & Kaffee
- Regelmäßige „Get-Togethers“ mit Deinen Kolleg\*innen
- Individuelle Weiterbildungsmöglichkeiten
- Flache Hierarchien und Möglichkeiten zur aktiven Mitgestaltung sowie mobilem Arbeiten

#### Das musst Du über die Stelle wissen:

- Du besprichst Tickets aus dem 1<sup>st</sup> Level Support und schätzt diese richtig ein
- Du behebst die technischen Probleme oder gibst diese an den 3<sup>rd</sup> Level Support weiter
- Du dokumentierst dein Vorgehen nachvollziehbar für Deine Kolleg\*innen
- Deine Kunden können sich auf Dich verlassen – Du bleibst dran, bis das Problem gelöst ist
- Du hast die Möglichkeit, Dich zum Team-Lead weiterzuentwickeln
- Du entscheidest: Frühdienst (8-17 Uhr) oder Spätdienst (11-20 Uhr) – auch samstags hilfst Du gerne mal aus

#### Damit begeisterst Du uns:

- Du verfügst über Support-Erfahrung im IT-Umfeld inkl. Verständnis für ITIL-Prozesse
- Mit IT-Netzwerken und Client-Server-Infrastrukturen kannst Du sicher umgehen
- Du behältst auch in herausfordernden Situationen einen kühlen Kopf und kannst deine Gesprächspartner durch deine freundliche Art schnell beruhigen
- Kommunikation auf Deutsch (und Englisch) stellt für Dich kein Problem dar
- Du hast ein Talent dafür, komplexe Sachverhalte einfach zu erklären und bleibst technisch immer up-to-date
- Durch Deine unkomplizierte Art bringst Du gute Stimmung mit ins Team
- Dein Motto: „Geht nicht – gib’t’s nicht“

Lebenswege sind verschieden – bewirb Dich auch, wenn Du noch nicht alle Anforderungen erfüllst!