

IT-Support-Engineer (m/w/d)

📍 Deichmannweg 9, 45359 Essen



📅 **Startdatum:**
ab sofort

📄 **Vertragsart:**
Vollzeit

📍 **Bereich:**
Infrastruktur

Als eigenfinanziertes Familienunternehmen sind wir mehr als nur ein ca. 4.700 Standorte umspannendes Filialnetz in 34 Ländern, mehr als ca. 8,7 Mrd. Euro Jahresumsatz und mehr als einer der erfolgreichsten Online-Shops für Schuhe in Europa. Deichmann ist Wegbereiter, Förderer und Arbeitgeber von über 49.000 engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern weltweit. Als nachhaltig expandierendes Unternehmen sind wir seit mehreren Jahrzehnten in der Lage, unseren Mitarbeitern einen sicheren Arbeitsplatz zu bieten.

Aufgaben:

- Entgegennahme und Bearbeitung von IT-Anfragen und Störungsmeldungen über verschiedene Kommunikationskanäle (Telefon, E-Mail, Ticketsystem)
- Erfassung und Klassifizierung von Anfragen im IT-Service-Management-System
- Bereitstellung von First-Level-Support für Benutzer bei Hardware-, Software- und Netzwerkproblemen
- Weiterleitung komplexer Anfragen an den Second- und Third-Level-Support
- Unterstützung bei der Benutzerverwaltung (z.B. Anlegen, Ändern und Löschen von Benutzerkonten)
- Dokumentation und Pflege von Lösungswegen in der Wissensdatenbank.
- Überwachung der Service-Level-Agreements (SLAs) und Sicherstellung der Einhaltung von Reaktionszeiten
- Durchführung von regelmäßigen Systemchecks und Wartungsaufgaben
- Mitwirkung an der kontinuierlichen Verbesserung der Serviceprozesse

Profil:

- Abgeschlossene Ausbildung im IT-Bereich (z.B. Fachinformatiker/in für Systemintegration) oder vergleichbare Qualifikationen
- Erste Erfahrung im IT-Support oder Helpdesk-Bereich wünschenswert
- Gute Kenntnisse in den Bereichen Windows-Betriebssysteme, MS Office und grundlegende Netzwerkkennnisse
- Ausgeprägte Serviceorientierung und Kommunikationsfähigkeit
- Fähigkeit, komplexe technische Sachverhalte verständlich zu erklären
- Hohe Problemlösungskompetenz und eine strukturierte Arbeitsweise
- Teamfähigkeit und Belastbarkeit
- Gute Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift

Benefits:

- 30 Tage Urlaub
- Sonderzahlungen und Prämien
- betriebliche Altersvorsorge
- Kitaplätze
- Bistro



Personalrabatt

Unterstützungskasse

Seminare & Fortbildungen

Gesundheitsurlaube

Firmenevents

Werde Teil eines erfolgreichen Teams und verantworte leistungsfähige IT-Infrastrukturen in einem internationalen Kontext. Auf Dich wartet eine motivierende und inspirierende Umgebung mit vielen Freiräumen, um nicht nur wegweisende IT-Projekte sondern auch Deine Fähigkeiten weiter zu entwickeln. Wenn Du Einsatz zeigst und etwas bewegen willst, dann bist Du bei uns genau richtig. Lerne uns als Arbeitgeber kennen, informiere Dich über Deine beruflichen Möglichkeiten und bewege mit uns großartige Projekte. Bewirb Dich jetzt online mit Angabe Deiner Gehaltsvorstellung und Deines frühestmöglichen Eintrittstermins. Wir freuen uns auf Dich!