



## MITARBEITER IT SERVICE DESK (M/W/I)

ab sofort

empere ist eine Marke der K-net Telekommunikation GmbH. Wir sind Spezialisten für maßgeschneiderte Telekommunikationslösungen in Kaiserslautern und Umland. Als regionale Marke sind wir mit unseren Leistungen und dem Service für unsere Kunden da. **Sei dabei und beschleunige mit uns die Stadt und die Region. KL wird schnell!**

Zur Verstärkung unseres Teams suchen wir einen motivierten IT Service Desk Mitarbeiter (m/w/i), der unsere Kunden kompetent betreut und für eine hohe Kundenzufriedenheit sorgt. Unser IT Service Desk bildet die erste Anlaufstelle für Kunden, die Hilfe bei technischen Problemen mit ihrer Hard- oder Software benötigen. Die Anfragen werden in der Regel per Ticketsystem, E-Mail, telefonisch oder via Fernwartung gelöst. In allen Positionen sind sowohl kundenorientiertes Denken und Handeln und IT-Allgemeinwissen, aber auch Empathie und eine gute Ausdrucksfähigkeit gefragt, um unseren Kunden kompetent und zielführend weiterzuhelfen.

### Deine Aufgabenschwerpunkte:

- Du bist die erste Ansprechperson im Service Desk für technische Anfragen und Probleme.
- In diesem Zusammenhang kümmerst du dich um die Aufnahme, Priorisierung und Bearbeitung von Supportanfragen (per Telefon / Ticketsystem).
- Zudem führst du Fehleranalysen durch, kümmerst dich um die Erstlösungsfindung und überwachst Systeme und Dienste (Monitoring).
- Remote-Unterstützung von Benutzern bei technischen Anliegen.
- Aufnahme und Dokumentation von Supportanfragen.
- Diagnose und Behebung von Hardware- und Softwareproblemen.
- Weiterleitung komplexer Probleme an höhere Support-Ebenen.
- Sicherstellung der Kundenkommunikation (telefonisch, per Mail, per Ticket) sowie regelmäßiges Statusupdate/ Dokumentation im Ticketsystem.

### Unsere Erwartungen:

- Abgeschlossene Ausbildung im IT-Bereich oder vergleichbare Qualifikationen.
- Erste Erfahrungen im IT-Support sowie im Umgang mit Ticketsystemen ist vorteilhaft.
- Grundkenntnisse in den Bereichen Betriebssysteme, Office Umgebung, Netzwerktechnik und Mobile Geräten.
- Technisches Verständnis von Hard- und Software.
- Gute Kommunikationsfähigkeit mit sicheren Deutschkenntnissen.
- ausgeprägte Kunden- und Serviceorientierung sowie Kommunikationsstärke und Teamfähigkeit.
- Eine selbstständige, zuverlässige und teamorientierte Arbeitsweise sowie schnelle Auffassungsgabe.
- Besonnenheit auch in kniffligen Situationen und ausgeprägte Dienstleistungsorientierung.
- Spaß an IT und daran, Neues zu lernen sowie Problemlösungsfähigkeit.

Wir freuen uns auf deine Bewerbung mit Gehaltsvorstellungen und dem frühestmöglichen Eintrittstermin.

### Bitte senden deine Bewerbung an:

K-net Telekommunikation GmbH  
Europaallee 10  
67657 Kaiserslautern

Oder per Mail an:  
E-Mail: [bewerbung@empere.de](mailto:bewerbung@empere.de)  
[www.k-net.de](http://www.k-net.de) | [www.empere.de](http://www.empere.de)

Wir freuen uns auf Dich!

