

**COVIS®** Wir suchen eine(n)...

## **Service Desk-Agent/-in (m/w)**

### **Zu Ihrem Verantwortungsbereich gehören:**

- Übernahme von Aufgaben in der Anwenderbetreuung und Systemüberwachung,
- Betreuung von Tickets (Incidents, Problems etc.) nach definierten Servicemanagementprozessen,
- effiziente, selbstständige Bearbeitung und Lösung der 1st Level-Tickets,
- im Bedarfsfall Weiterleitung von Tickets an den 2nd- oder 3rd Level-Support,
- Mitverfolgung der SLA-Einhaltung aller in Umlauf befindlichen Tickets,
- präventives Monitoring von Applikationen, Umsystemen und infrastrukturellen Komponenten,
- Durchführung von Backups.

### **Ihr Profil umfasst:**

- mindestens zwei Jahre Berufserfahrung in einem Service Desk oder einer vergleichbaren Position,
- gute Kenntnisse im Umgang mit Servicemanagement-Tools (Ticketing, Monitoring etc.),
- fundiertes Wissen im Umgang mit aktuellen Microsoft Server (ab Windows Server 2008)- und Client-Betriebssystemen,
- Kenntnisse in der System- und Benutzer-Administration,
- technisches Verständnis und prozessorientiertes Denken,
- die strukturierte Arbeitsweise eines engagierten Teamplayers,
- Zuverlässigkeit und Dienstleistungsorientierung,
- effektive kommunikative Fähigkeiten,
- Bereitschaft zum Schichtdienst.

### **Von Vorteil sind:**

- Vertrautheit mit Servicemanagementprozessen und -methoden gemäß ITIL 2011,
- Kenntnisse im Umgang mit der SystemCenter-Suite oder ähnlichen Produkten,
- Erfahrung in der Erstellung von SLA- und KPI-Reports.

### **Unser Angebot:**

In unserem zukunftsicheren Unternehmen wartet eine abwechslungsreiche, verantwortungsvolle Aufgabe auf Sie. Als Mitarbeiter eines motivierten Teams bekommen Sie in einem angenehmen Arbeitsumfeld die Möglichkeit zur Weiterentwicklung Ihrer Fähigkeiten, die Sie unter anderem bei der Betreuung unseres neuen Rechenzentrums einbringen können

Interessiert?

Senden Sie Ihre aussagekräftigen Unterlagen mit Gehaltsvorstellung an:

**Dr. Glinz COViS GmbH**  
**z. Hd. Frau Witte**  
**Heerdter Sandberg 30-32**  
**D-40549 Düsseldorf**

oder per E-Mail an: [bewerbung@covis.de](mailto:bewerbung@covis.de)