



# IT-Support-Koordinator | 24/7 Betrieb (m/w/d)

## DAS ERWARTET DICH

Der IT-Support ist Teil des operativen IT-Betriebs und stellt den stabilen Betrieb einer hybriden IT-Systemlandschaft sicher. Als Mitarbeiter des Service Operation Center arbeitest du im 1st Level und fungierst als zentrale Schnittstelle zwischen Anwendern, Systemen und dem 2nd Level.

Gesucht wird kein Allround-Admin, sondern ein stabiler 1st-Level-Supporter mit technischem Verständnis, sauberer Arbeitsweise und Lernbereitschaft. Weiterführende Kenntnisse werden im Team aufgebaut.

## DEINE AUFGABEN

- Operative Überwachung und Sicherstellung des reibungslosen Betriebs der IT-Systeme im 24/7-Schichtbetrieb (vor Ort)
- Annahme, Erfassung, Priorisierung und Bearbeitung von Incidents und Service Requests über ein zentrales Ticketsystem
- Technische Analyse und Klassifizierung von Störungsmeldungen sowie Security-relevanten Events nach definierten Prozessen
- Durchführung von Erstanalysen und Standard-Troubleshooting im 1st-Level-Support
- Bewertung der Auswirkung und Dringlichkeit von Incidents inkl. Eskalation bei Bedarf
- Saubere Übergabe nicht lösbarer Störungen an den 2nd-Level-Support inkl. vollständiger Dokumentation



freenet bietet ein umfangreiches Portfolio rund um die Themen Mobilfunk, Internet und TV-Entertainment. Online auf [www.freenet-digital.de](http://www.freenet-digital.de) sowie in rund 520 eigenen Shops erhält jeder Kunde die ideale Lösung für sein digitales Leben. Deutschlandweit beraten wir persönlich, unabhängig und individuell.

**Standort:** Erfurt

**Beginn:** ab sofort

**Beschäftigungsart:**  
Festanstellung-Vollzeit

**JETZT BEWERBEN**

## Deine Benefits



Mitarbeitersmartphone-Tarife



Mitarbeiterfahrzeug



Gute Verkehrsanbindung

- Unterstützung der Anwender im Hard- und Softwareumfeld (Remote / Telefon)
- Mitarbeit im laufenden IT-Betrieb sowie bei der Stabilisierung und Optimierung von Support-Prozessen

## DEIN PROFIL

- Erste praktische Erfahrung im IT-Support, Service Desk oder IT-Betrieb oder Quereinsteiger mit sehr gutem technischem Grundverständnis
- Kenntnisse im Umgang mit Windows und oder Apple -basierten Arbeitsplatzumgebungen
- Grundkenntnisse in: Client-/Server-Strukturen / IT-Betrieb und Incident-Management / Ticketsystemen und strukturierter Fehlerdokumentation
- Grundverständnis hybrider IT-Umgebungen (On-Premises & Cloud)
- Erfahrung mit Remote-Support-Tools von Vorteil
- Bereitschaft zur Arbeit im 24/7-Schichtmodell (vor Ort)
- Analytische Herangehensweise bei der Eingrenzung technischer Probleme
- Strukturierte, nachvollziehbare und dokumentationsgerechte Arbeitsweise
- Service- und lösungsorientiertes Denken
- Teamfähigkeit und zuverlässige Arbeitsweise auch unter Zeitdruck
- Sehr gute Deutschkenntnisse, Englischkenntnisse von Vorteil

 Drucken

 Teilen

Klingt spannend? Dann bewirb Dich jetzt!

**JETZT BEWERBEN**



Betriebliche Altersvorsorge



Modernes Arbeitsumfeld



Gutes Miteinander



charta der vielfalt

UNTERZEICHNET

## Kontakt



**Stefanie Bulach**  
Personalreferentin

[stefanie.bulach@freenet.ag](mailto:stefanie.bulach@freenet.ag)