



Mitarbeiter Helpdesk (M/W)

Berlin-Friedrichshain

REALCLOUD ist ein deutscher IT-Enterprise Solution Provider mit Sitz in Berlin. Das Unternehmen betreibt zwei Rechenzentren an den Standorten Berlin und Frankfurt am Main. Mehr als 165 Kunden vertrauen auf unsere Lösungen und Services. Die bewährten Enterprise IT-Lösungen der REALCLOUD richten sich an den deutschen Mittelstand. 2019 starten wir durch und werden einen deutschlandweiten Rollout umsetzen. Starte Deine Karriere bei REALCLOUD und werde Teil eines starken, professionellen und begeisterten Teams im Herzen von Berlin.

Diese Aufgaben erwarten Dich:

- Entgegennahme, Klassifizierung (inkl. Priorisierung) und Weiterleitung von eingehenden IT-Störungen von Partnern
- Dokumentation aller Tätigkeiten in einer Datenbank
- Problemverfolgung mit Sicherstellung des Service-Levels
- Erstlösung der Anfragen auf Basis einer Lösungsdatenbank, bei Bedarf auch per Remote Aufschaltung
- Prüfung auf Vollständigkeit, Dokumentieren eines Tickets sowie Schließen des Tickets nach Rücksprache mit dem Partner
- Erstellung von Vorschlägen für Einträge in die Lösungsdatenbank

Was Du mitbringst:

- Erfolgreich abgeschlossene Ausbildung im IT-Bereich (z.B. Fachinformatiker/in Systemintegration, IT-Systemelektroniker/in, Systemkaufmann/-frau, Informatikkaufmann/-frau)
- Sehr gute Kenntnisse der gängigen Betriebssysteme
- Erfahrungen im Bereich Active Directory
- Erste Erfahrungen in der Kundenbetreuung oder im telefonischen Anwendersupport
- Erste Erfahrungen im Cloud-Umfeld wäre von Vorteil
- Technisches Verständnis, Systemkenntnisse und Denken in Prozessen
- Berufspraxis – vorzugsweise in einem IT-Dienstleistungsunternehmen oder Softwarehersteller
- Teamfähigkeit sowie ausgeprägte Kunden-, Service und Ergebnisorientierung
- Sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift

Was wir Dir bieten:

- Verantwortungsvolle Aufgaben in einem expandierenden Unternehmen
- Ein flexibles Arbeitszeitmodell und eine attraktive, leistungsgerechte Vergütung
- Kontinuierliche persönlich und berufliche Weiterentwicklung
- Ein junges, sympathisches und hochmotiviertes Team im Herzen von Berlin

- Tolle Team-Events und weitere soziale Leistungen

Du fühlst Dich angesprochen? Dann sende uns Deine aussagefähige Bewerbung einschließlich einem Lebenslauf an bewerbung@realcloud.de. Deine Ansprechpartnerin ist Frau Ilona Hensgen (Head of HR).