

We are looking for you to join our dynamic team. You have an IT-related education and experience in IT support. Then join us and take the next step with us!

Department: Business Solutions & IT Applications**Position: IT Support and Services Specialist (m/f/d)**

Contract type: full time, unlimited
Start: as soon as possible
Workplace: Düsseldorf
(within 75 km) hybrid working

Qualification

- Successfully completed vocational training or studies in the field of IT
- Several years of professional experience in IT support and services, especially in user support
- Very good communication skills
- Self-organised, service- and solution-oriented way of working
- Reliability, team spirit and a willingness to take on responsibility
- Qualified support for IT users, willingness to help with questions regarding the use of IT applications and systems
- Ideally certified or trained in the ITIL framework
- Fluent written and spoken English to communicate in an international environment

Wir suchen dich als Verstärkung unseres dynamischen Teams. Du hast eine IT-bezogene Ausbildung und Erfahrung im IT-Support. Dann komm zu uns und geh mit uns den nächsten Schritt!

Abteilung: Business Solutions & IT Applications**Position: IT Support and Services Specialist (m/w/d)**

Vertragsart: Vollzeit, unbefristet
Start: schnellstmöglich
Arbeitsort: Düsseldorf
(innerhalb 75 km) hybrides Arbeiten

Qualifikation

- Erfolgreich abgeschlossene Berufsausbildung oder Studium im Bereich der IT
- Mehrjährige Berufserfahrung im IT-Support und in IT-Services, insbesondere auch im Anwendersupport
- Sehr gute kommunikative Fähigkeiten
- Selbstorganisierte, service- und lösungsorientierte Arbeitsweise
- Zuverlässigkeit, Teamgeist und die Bereitschaft, Verantwortung zu übernehmen
- Qualifizierte Betreuung von IT-Anwendern, Bereitschaft zur Hilfestellung bei Fragen zur Nutzung von IT-Anwendungen und -Systemen
- Idealerweise zertifiziert oder geschult im ITIL-Framework

- Advanced knowledge in the areas of:
 - MS operating system Windows 10/11
 - Microsoft Office and standard applications
 - Mobile Device Management
 - User administration in Active Directory (Windows AD)
- Basic network knowledge (configuration, setup and monitoring)
- Understanding of cloud-based solutions
- Experience with the operational management of MS Windows and Linux systems
- Ideally experience with server administration and management
- Experience in vulnerability, patch and update management
- Experience and knowledge in IT system security and incident management
- Experience with managing data backups and restoring data
- Knowledge of VMWare and virtualization
- Fließende Englischkenntnisse in Wort und Schrift zur Kommunikation in einem internationalen Umfeld
- Fortgeschrittene Kenntnisse in den Bereichen:
 - Betriebssystem MS Windows 10/11
 - Microsoft Office und Standardanwendungen
 - Mobile-Device-Management
 - Benutzerverwaltung in Active Directory (Windows AD)
- Grundlegende Netzwerkkennnisse (Konfiguration, Einrichtung und Überwachung)
- Verständnis von cloudbasierten Lösungen
- Erfahrungen mit dem operativen Management von MS Windows und Linux-Systemen
- Idealerweise Erfahrung mit Server-administration und -verwaltung
- Erfahrungen im Schwachstellen-, Patch- und Aktualisierungsmanagement
- Erfahrungen und Kenntnisse im Bereich IT-Systemsicherheit und Vorfallmanagement
- Erfahrungen mit der Verwaltung von Datensicherungen und der Wiederherstellung von Daten
- Kenntnisse im Bereich VMWare und Virtualisierung

Responsibilities and Duties

- Support for employees at the head office in Düsseldorf and the branch offices in the EMEA region in the event of system, application or workplace problems
- First-level support for hardware and software problems

Verantwortlichkeit und Aufgaben

- Betreuung der Mitarbeiter im Hauptsitz Düsseldorf und den Zweigstellen in der EMEA-Region

- Selection, configuration, installation, management of IT equipment and its peripherals (hardware and software distribution) and corresponding support for users and their IT workplaces
 - Takeover of IT asset management
 - Preparation and realisation of IT relocations
 - User Management and Identity Access Management:
 - On-/off-boarding of employees
 - User maintenance (create/modify/delete/inactivate) in all affected systems and applications
 - Access and permission management
 - Periodic user and access rights validation for the systems and applications in use
 - Monitoring of system processes and regular procedures
 - Proactive optimisation of processes in the area of user support
 - Support with the introduction of new software and systems
 - Monitoring compliance with IT security guidelines
 - Support for activities in the IT infrastructure environment:
 - Proactive and reactive troubleshooting in the central systems at first level
 - Support with maintenance tasks
 - Carrying out rollout activities
- bei System-, Applikations- oder Arbeitsplatzproblemen
- First-Level-Support für Hard- und Softwareprobleme
 - Auswahl, Konfiguration, Installation, Verwaltung der IT-Ausstattung und deren Peripherie (Hard- und Softwareverteilung) und entsprechende Betreuung der Anwender und deren IT-Arbeitsplätze
 - Übernahme des IT-Asset-Managements
 - Vorbereitung und Durchführung von IT-Umzügen
 - Benutzerverwaltung und Identity-Access-Management:
 - On-/Off-Boarding von Mitarbeitern
 - Benutzerverwaltung (Erstellen/Ändern/Löschen/Inaktivieren) in allen betroffenen Systemen und Anwendungen
 - Zugriffs- und Berechtigungsmanagement
 - Regelmäßige Validierung der Benutzer- und Zugriffsrechte für die verwendeten Systeme und Anwendungen
 - Betreuung von Systemprozessen und von regelmäßigen Abläufen
 - Proaktive Optimierung von Prozessen im Bereich des Anwendersupports
 - Unterstützung bei der Einführung neuer Software und Systeme
 - Überwachung der Einhaltung der IT-Sicherheitsrichtlinien

- Documentation of solution descriptions and maintenance of the knowledge database
- Unterstützung bei Aktivitäten im IT-Infrastrukturmilieu:
 - Proaktive und reaktive Störungsbeseitigung in den zentralen Systemen im First-Level
 - Unterstützung bei Wartungsarbeiten
 - Durchführung von Rollout-Tätigkeit
- Dokumentation von Lösungsbeschreibungen und Pflege der Wissensdatenbank