

Professionelles Arbeiten in einem spannenden und modernen Umfeld: Die **Universitätsklinikum Düsseldorf Medical Services GmbH (UKM)** ist eine von vier 100%igen Tochterunternehmen des Universitätsklinikums Düsseldorf (UKD), dem größten Krankenhaus Düsseldorfs. Wir sind für wesentliche Bereiche des täglichen Ablaufs des UKD verantwortlich und stehen als Garant für eine optimale Versorgung der Sekundärprozesse des Klinikums. Hierzu zählen die Bereiche Projektmanagement, Bau und Technik, UKM-IT, Wäscherei, Zentrale Sterilgutversorgung, Sicherheitsdienst, Logistik, Archiv und vieles mehr.

Die **UKM** unterstützt hierbei auch die IT-Infrastruktur des Klinikums durch ein breitgefächertes IT-Dienstleistungsspektrum. Der IT-Support spielt dabei eine sehr wichtige Rolle. Zur nachhaltigen Verstärkung unseres Teams im First- und Second-Support im Bereich der UKM-IT suchen wir **zum nächstmöglichen Zeitpunkt** einen

IT – Mitarbeiter im First-Level-Support (m/w/d)

Sie sind gern die erste Anlaufstelle für Beratung und Hilfe im IT- und Computerbereich und stehen gern im direkten Kundenkontakt? Für Sie sind IT-Lösungen über ein Ticketsystem, per E-Mail oder Telefon ein gängiger Prozess? Sie arbeiten gern selbständig sowie im Team und tauschen in einem kreativen Umfeld mit Vergnügen IT-Gedanken aus? **Dann sind Sie bei uns richtig!**

Wenn Sie Freude an nachstehenden Aufgaben haben....

- Erfassung, Priorisierung, Kategorisierung und ggf. investigative Annahme von Incidents und Requests per Telefon unter Einhaltung von definierten Prozessen und Service-Level-Agreements, Ticketverteilung / Dispatching (intern sowie an Fachabteilungen)
- Beratung und erste Hilfestellung bei IT-Problemen
- Remote Unterstützung der IT-Anwender mithilfe umfangreicher Wissensdatenbanken, Remote- und Administrationstools
- Qualifizierte Weiterleitung von Störungen und Standard-Requests in Deutsch und Englisch an nachgelagerte Instanzen
- Pflege der Wissensdatenbank
- Kommunikation mit den Anwendern mit kontinuierlicher Aktualisierung über den Stand der Störungsbearbeitung

und Sie Folgendes mitbringen....

- Erfolgreich abgeschlossene Ausbildung im IT-Bereich oder eine vergleichbare Qualifikation mit einschlägiger Berufserfahrung
- Souveräner und routinierter Umgang mit gängigen Hard- und Softwareanforderungen
- Sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift
- Ein hohes Maß an Kommunikationsfähigkeit verbunden mit einer sehr guten Ausdrucksweise
- Eine präzise, strukturierte und effiziente Arbeitsweise, gepaart mit einer ausgeprägten Service- und Kundenorientierung
- Bereitschaft zur Tagschichtarbeit zwischen 6:30 Uhr und 18:00 Uhr mit Rufbereitschaft (24/7) im Rotationssystem

.... dann wollen wir Sie unbedingt kennenlernen!

Was Sie von uns erwarten dürfen:

- Ein unbefristetes Arbeitsverhältnis an einem zukunftssicheren Arbeitsplatz
- Attraktive Vergütung nach Anwendungstarifvertrag TV-L mit 30 Tagen Urlaub, Sonderzahlung, betriebliche Altersvorsorge etc.
- Gründliche Einarbeitung und kollegiale Unterstützung
- Ein interessantes und abwechslungsreiches Aufgabengebiet in einem hoch motivierten Team
- Ein ganzer Katalog individueller Weiterbildungsangebote zur fachlichen und persönlichen Fortbildung
- Optimale Vereinbarkeit von Familie und Beruf durch planbare Arbeitszeiten sowie eines mobilen Arbeitsplatzes
- Attraktive Mitarbeiterrabatte (Mitarbeiterrestaurant, Corporate Benefits & Gympass u.v.m.)

Haben wir Ihr Interesse geweckt? Mit Freude erwarten wir Ihre Bewerbungsunterlagen (Lebenslauf, etc.) - vorzugsweise per E-Mail - an:

ukm.bewerbungen@med.uni-duesseldorf.de
Betreff: **240528 IT-1st-Level-Support (m/w/d)**

UKM Universitätsklinikum Düsseldorf Medical Services GmbH

Ein Tochterunternehmen des Universitätsklinikums Düsseldorf
Gebäude 11.75, 2. OG, Personalabteilung, PF 812
Moorenstraße 5, 40225 Düsseldorf
<https://www.uniklinik-duesseldorf.de/ukm>

Die Masernschutzimpfung ist für Beschäftigte in Gesundheitseinrichtungen zwingend erforderlich (IfSG). Die Personalauswahl erfolgt mit der zuständigen Fachabteilung des UKD. Schwerbehinderte Bewerber*innen werden bei gleicher Eignung bevorzugt berücksichtigt. Unsere Datenschutz-Information: <https://www.uniklinik-duesseldorf.de/ueber-das-ukd/unternehmen/tochtergesellschaften/ukm/datenschutz>