



Wenn Licht in modernen Schaltern und Steckdosen für Orientierung sorgt; wenn die Ambientebeleuchtung im Inneren des Audi Q2 eine ganz besondere Atmosphäre schafft und wenn ein Ring aus farbigem Licht hilft, die innovative Sprudelfunktion einer Küchenarmatur von Grohe intuitiv zu bedienen - dann sind Lichtlösungen von MENTOR am Werk. Die Produktverantwortlichen vieler großer Marken und Hidden Champions auf der ganzen Welt vertrauen unserem Know-how, wenn sie nützlichere, schönere und individuellere Produkte realisieren und mit Hilfe von Licht funktionalen, ästhetischen und emotionalen Mehrwert schaffen. Auf technisch höchstem Niveau und mit großer Leidenschaft entwickeln und produzieren mehr als 800 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in unserem Familienunternehmen LED-basierte Lichtsysteme für die Ambiente- und Funktionsbeleuchtung sowie moderne Bedien- und Anzeigeelemente für Gehäusefronten und andere mechanische, elektronische und optoelektronische Bauelemente aus dem HMI-Bereich.

Wir sind ein stark wachsendes Unternehmen und suchen an unserem Standort in Erkrath zum nächstmöglichen Zeitpunkt eine motivierte und lösungsorientierte Persönlichkeit mit breitem fachlichem Hintergrund und hoher sozialer Kompetenz als

IT-Service Desk Agent (m/w/d)

Ihre Aufgaben

- Zentraler kompetenter und freundlicher Anwendersupport per Telefon, E-Mail und Remotezugriff bei technischen Problemen der internen Mitarbeiter im 1st Level
- Überwachung der Störungsmeldungen (Service Request) per Ticketsystem und E-Mail
- Selbstständige Priorisierung, Klassifizierung und Dokumentation von gemeldeten Anwenderproblemen und Störungen im Ticket-System
- Remoteunterstützung via TeamViewer und Inhouse Support
- Qualifizierung der Supportanfragen zur gezielten Weiterleitung an den 2nd & 3rd Level Support
- Qualifizierte Rückmeldung an den Störungsmelder
- Konfiguration, Administration und Bereitstellung von PCs und Peripheriegeräten, inkl. Anwendereinweisung

Unsere Anforderungen

- Erfolgreich abgeschlossene Ausbildung in einem IT-Beruf, oder vergleichbare Qualifikation
- Erfahrungen im Service Desk- / User Helpdesk-Umfeld als 1st Level IT-Abteilungsmitarbeiter
- Sicherer Umgang mit Microsoft Betriebssystemen (Windows 10) und Office-Produkten (O365)
- Praxiserfahrung in Software-Verteilung und -Paketierung (idealerweise mit Matrix42 Empirum)
- Freude am telefonischen Kundenkontakt, hohe Kundenorientierung und ausgeprägtes Servicedenken, Teamfähigkeit, Flexibilität, Belastbarkeit
- Verschwiegenheit, Durchsetzungsvermögen und sicheres Auftreten
- Logische Denkweise und schnelle Auffassungsgabe
- Systematische und analytische Arbeitsweise
- Sehr gute Deutschkenntnisse sind Voraussetzung

Unser Angebot

- Eine spannende, abwechslungsreiche Aufgabe mit persönlichem Gestaltungsspielraum
- Eine intensive und individuelle Einarbeitung in Ihre Aufgabe sowie gezielte Weiterbildung
- Einen sicheren Arbeitsplatz mit langfristiger Perspektive in einem erfolgreichen, dynamisch wachsenden Technologieunternehmen
- Flache Hierarchien und kurze Entscheidungswege eines inhabergeführten Familienunternehmens
- Eine durch Kooperation, Verbindlichkeit und eine kollegiale Atmosphäre geprägte Unternehmenskultur
- Vereinbarkeit von Beruf und Familie durch ein flexibles Arbeitszeitmodell
- Eine attraktive Vergütung und Arbeitgeberzuschuss zur betrieblichen Altersvorsorge

Wenn Sie gerne eigenständig arbeiten, Freude an der Lösung vielfältiger Aufgaben haben und die Zukunft unseres Unternehmens mitgestalten möchten, freuen wir uns darauf, Sie kennen zu lernen. Bitte senden Sie Ihre Bewerbung unter Angabe Ihrer Verfügbarkeit, Ihrer Gehaltsvorstellung und unter Nennung der Referenznummer ME21K03C1, vorzugsweise per E-Mail an:



MENTOR GmbH & Co. Präzisions-Bauteile KG

Leitung Personal ▪ Frau Heike Behle

Otto-Hahn-Straße 1 ▪ D - 40699 Erkrath

Tel. 0211 20002-245 ▪ heike.e.behle@mentor.de.com

www.mentor.de.com