



WIR WOLLEN WACHSEN und suchen Dich als unseren

# IT-Support-Mitarbeiter (1st-Level) / Service Desk

m/w/d in Vollzeit, unbefristet, 53721 Siegburg - ab sofort

Du hast Freude daran, Menschen bei IT-Fragen zu helfen, arbeitest strukturiert und behältst auch bei mehreren Anfragen den Überblick? Dann bist du bei uns genau richtig. In der Position 1st-Level-Supporter arbeitest du bei uns ausschließlich im First-Level-Support und bist die erste wichtige Anlaufstelle für unsere Anwender:innen.

## ÜBER UNS:

Die dawin gmbh unterstützt Partnerunternehmen – mit maßgeschneiderten IT-Lösungen und Software. Parallel entwickeln wir eine innovative Spracherkennungssoftware für international tätige Industrieunternehmen. Unser IT- und Anwendungs-Knowhow unterstützt unsere Kunden dabei täglich die richtigen Entscheidungen zu treffen – von der stabilen Client-Umgebung bis zur sicheren IT-Infrastruktur.

## DEIN NEUES AUFGABENFELD:

- Für deine Kund:innen bist du über das Ticketsystem die erste Anlaufstelle rund um IT-Fragen. Du bearbeitest dabei standardisierte Supportanfragen rund um Client-PCs, Microsoft 365, Benutzerkonten und typische Anwenderprobleme - angefangen von der Installation und Auslieferung von Client-PCs über die Einweisung und die Unterstützung von Mitarbeitenden vor Ort bis hin zum Troubleshooting bei vielfältigen Problemen.
- Eingehende Support-Tickets klassifizierst und bearbeitest du eigenständig mithilfe der Wissensdatenbank und deiner Kolleg:innen. Dabei dokumentierst du lückenlos deinen Arbeitsfortschritt, bleibst durchgehend mit deinen Kund:innen in Kontakt und eskalierst gegebenenfalls Tickets anhand festgelegter Kriterien.
- Dein Wissen teilst du gern mit deinem Team. Dazu pflegst und erweiterst du die vorhandene Wissensdatenbank.

## DAS ERWARTET DICH:

- Eine vielfältige, Microsoft lastige Softwarelandschaft
- Mindestens sechs Monate Zeit für deine ausgiebige Einarbeitung und persönliche Kennenlerngespräche mit allen Kolleg:innen
- Mobiles Arbeiten und Gleitzeit, damit du Leben und Arbeiten optimal miteinander vereinbaren kannst
- Ein festes jährliches Weiterbildungsbudget zur Förderung deiner beruflichen Entwicklung
- Attraktive Zusatzleistungen wie JobRad und Sachbezugskarte
- Regelmäßige Teamevents, um den Zusammenhalt zu stärken und gemeinsame Erfolge zu feiern
- Stilvolle, moderne Büros im kernsanierten Gebäude aus dem 15. Jahrhundert, Duschmöglichkeiten für Sportbegeisterte und Terrasse im Grünen
- Zusätzlich zu deinen menschlichen Kolleg:innen sorgen im Büro gelegentlich Hunde für ein entspanntes und gut gelauntes Arbeitsumfeld

## INTERESSIERT?

Dann sende uns Deine Bewerbungsunterlagen per E-Mail an [jobs@dawin.de](mailto:jobs@dawin.de) (z. Hd. Frau Gisela Paul) und nenne dabei bitte auch Deine Gehaltsvorstellung und den nächstmöglichen Eintrittstermin. Wir freuen uns auf Dich!

## KONTAKT:

dawin® gmbh  
Seligenthaler Str. 5 - 53721 Siegburg  
[www.dawin.de](http://www.dawin.de)

## DEINE SKILLS:

- Du hast deine Ausbildung im Bereich IT, zum Beispiel als Fachinformatiker:in, erfolgreich abgeschlossen oder bringst vergleichbare Qualifikationen mit.
- In der Arbeit mit Ticketsystemen (z. B. Jira) bringst du erste Erfahrungen mit. Außerdem hast du Kenntnisse in Microsoft-365-Anwendungen, in der Nutzung und Verwaltung von Windows-Arbeitsplätzen und im Bereich Clienthardware und Multimedia.
- Du arbeitest kundenorientiert, legst Wert auf strukturierte Prozesse und tauschst dich gerne in einem interdisziplinären Team aus.
- Deine gute Kommunikationsfähigkeit und fließende Deutschkenntnisse machen dir den Austausch mit Kund:innen und Kolleg:innen leicht.
- Für Support vor Ort bei Kunden bringst du einen Führerschein Klasse B mit.

