

Sie sind auf der Suche nach einer neuen Herausforderung? Zufriedene IT-User sind Ihnen ein Herzensanliegen? Erstklassiger IT-Support ist Ihre Leidenschaft? Dann kommen Sie zu uns!

Als europäisch ausgerichtete Bank eines der größten Automobilherstellers weltweit behaupten wir uns seit über drei Jahrzehnten erfolgreich am deutschen Markt, wachsen kontinuierlich weiter und wandeln uns zum automobilen Dienstleister mit zukunftsweisenden Vertriebskanälen und Produkten, wie Online Finanzierung, Car Sharing oder Auto Abonnements. Den Schlüssel zu diesem Erfolg sehen wir in unserer Unternehmensphilosophie, dem innovativen Potenzial und dem Teamgeist unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Für unsere **IT-Abteilung** suchen wir zum nächstmöglichen Termin einen

## **Analyst (m/w/d) IT-Service Desk**

**Kennziffer:** 34-2023-3030

**Standort:** Köln

**Unbefristete Anstellung**



### **Ihr Aufgabengebiet:**

- Bearbeiten der eingehenden Störungsmeldungen und Anforderungen über das eingesetzte Service Desk Tool
- Monitoring der eingehenden Meldungen, die Dokumentation der Problemlösungen sowie die Priorisierung, Klassifizierung und ggfls. die Eskalation der eingehenden Meldungen
- Durchführen des 1st-Level Support für die Anwender im Haus und im Außendienst in Abstimmung mit den Kollegen des Service Desks und den nachgelagerten BackOffice-Gruppen

### **Ihr Profil:**

- Erfolgreich abgeschlossene IT-Fachausbildung oder IT-Studium
- Mindestens 2-jährige Berufserfahrung im IT-Anwendersupport
- Erfahrung im Umgang mit aktuellen Werkzeugen und Technologien zum Monitoring, Reporting und der Fehlersuche
- Gute Englischkenntnisse in Wort und Schrift
- Gute Kenntnisse in Microsoft Standard- und Office Anwendungen
- Gute Kenntnisse in MS Teams sowie marktüblichen VoIP-, Unified



- Support per Telefon, die Remote-Analyse durch geeignete Werkzeuge und den Support vor Ort am Anwenderarbeitsplatz für ca. 420 PCs und ca. 200 Notebooks
  - Weiterleiten von Störungsmeldungen als 2nd und 3rd-Level Support an die BackOffice-Bereiche der IT oder externe Dienstleister
  - Durchführen der IT-System Benutzerverwaltung für Verzeichnisdienste, Datenbanken und ausgewählte Applikationen und der VoIP-Telefonanlage, sowie Anlage der Benutzer, Zuweisung der Benutzer zu Gruppen, Vergabe und Rücksetzen von Passwörtern, Vergabe von Rechten
  - Aufbau und permanente Pflege der Wissensdatenbank im Service Desk Tool durch stetiges Dokumentieren aller Lösungen im entsprechenden Bereich des Tools
- Communications- und Contact Center Lösungen
  - Anwenderfreundlich, aufgeschlossen und kommunikativ
  - Zuverlässigkeit, Verantwortungsbewusstsein und hohe Identifikation mit dem Servicegedanken
  - Problemlösungs- und zielorientiert
  - Kooperationsbereitschaft und Teamfähigkeit

### **Wir bieten Ihnen:**

Wir bieten Ihnen einen zukunftsorientierten Arbeitsplatz mit anspruchsvollen, vielseitigen Aufgaben in einem dynamischen Umfeld und ein angenehmes Arbeitsklima. Flexible Arbeitszeiten und zielgerichtete Weiterbildungsangebote sind für uns selbstverständlich. Neben einer attraktiven Vergütung erhalten Sie bei uns auch eine betriebliche Altersversorgung. Wir bieten außerdem ein Fahrzeugüberlassungsprogramm, an dem Sie und bis zu zwei Angehörige teilnehmen können. Zwei Kantinen stehen Ihnen für Ihr Mittagessen zur Auswahl, das wir bezuschussen.

### **Haben wir Ihr Interesse geweckt?**

Dann freuen wir uns auf die Zusendung Ihrer aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen unter Angabe der Kennziffer **34-2023-3030**, Ihrer Gehaltsvorstellung und Ihres frühesten Eintrittstermins per E-Mail an **Career.Germany@toyota-fs.com**.

### **Sie haben noch Fragen?**

Als Ansprechpartnerin steht Ihnen Simone Niesen gerne unter der Telefonnummer 02234/102-1158 zur Verfügung.

**Toyota Kreditbank GmbH**

- Personalabteilung -

Toyota-Allee 5

50858 Köln

**toyota-bank.de**