

Spaß an komplexen Herausforderungen.
Und sie zusammen im Team meistern.

Das ist mein P-Faktor.



Dennis B. Projektleitung Webwerk

Professional Help Desk Mitarbeiter *in

Pfennigparade SIGMETA GmbH

Kennziffer: 521101 1314

Vertragsart: Full-time employee

Wochenarbeitszeit: 35 - 40

Einsatzort: Munich

Startdatum: 07.11.2025

Ansprechpartner

Claudia Polster

Telefon:

089 8393 8544

[E-Mail schreiben](#)

Jetzt online bewerben

Spaß bei der Arbeit? Na klar! Keine Frage, dass wir unseren Job top professionell machen, aber eben mit extraviel Humor, Kompetenz und einem „Ja“ zum Menschen aus tiefstem Herzen. Diese Kombination nennen wir den P-Faktor. Und wenn Sie ihn besitzen, möchten wir Sie gerne kennenlernen!

Die Pfennigparade beschäftigt rund 2500 Mitarbeiter mit und ohne Körperbehinderung. Inklusion ist unser Arbeitsalltag und unser übergreifendes gesellschaftliches Ziel.

Im Bereich *Pfennigparade Business. Inklusiv.* bietet unser **Inklusionsunternehmen Pfennigparade SIGMETA GmbH** mit seinen gemischten Teams umfangreiche Dienstleistungen für Unternehmen an. Mehr Infos zu uns finden Sie hier: https://www.youtube.com/watch?v=_qFEB_faplc.

Wenn Sie den P-Faktor haben, suchen wir Sie als "Professional Help Desk Mitarbeiter *in" für unsere hauseigene IT-Abteilung.

Diese Aufgaben machen Ihnen Spaß:

- Ansprechpartner für Teammitglieder und Kunden in Bezug auf Tickets und deren Bearbeitungsstatus
- Durchführung der Außenkommunikation bei schwerwiegenden Störungen, einschließlich Eskalationen
- Sicherstellung der Qualität und Vollständigkeit der Tickets in den Queues
- Überprüfung und Nachverfolgung der SLA-Einhaltung für alle Tickets
- Tracking und Reporting von ITSM-KPIs, um die Performance der Support-Prozesse zu

überwachen

- Unterstützung bei der Optimierung der ITSM-Prozesse im Team
- Bearbeitung und Lösung von Anfragen und Störungen im 1st-Level-Support
- Sicherstellung einer schnellen und kundenorientierten Bearbeitung von Supportfällen

Diese Qualifikationen bringen Sie mit:

- Erfahrung im IT-Support, insbesondere im 1st-Level-Support
- Kenntnisse im Umgang mit Ticketsystemen und ITSM-Standards
- Verständnis für SLA-Management und KPI-Reporting
- Hohes Maß an Eigenverantwortung und Zuverlässigkeit bei der Durchführung von Aufgaben
- Serviceorientiertes und freundliches Auftreten im Umgang mit Kunden und Kollegen
- Analytisches Denkvermögen und strukturierte Arbeitsweise
- Kommunikationsstärke, insbesondere in der Außenkommunikation bei Störungen
- Fähigkeit, Prioritäten zu setzen und auch unter Zeitdruck effizient zu arbeiten

Diese Benefits bieten wir Ihnen:

- 30 Tage Urlaub
- Urlaubs- und Weihnachtsgeld
- Familienfreundliche Arbeitszeiten mit Arbeitszeitkonto
- Home-Office-Option
- Gute Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln
- Einen betrieblichen Sozialdienst
- Umfangreiche Zusatzleistungen wie z.B. Job-Ticket, Kindertagesstättenzuschuss, Zusatzkrankenversicherungszuschuss
- Corporate Benefits – Rabattsystem für Konsumgüter, Veranstaltungen und Reisen

Haben Sie den :P-Faktor?

Dann bewerben Sie sich ganz einfach online oder per E-Mail an

bewerbung@pfennigparade.de. Geben Sie gerne Ihren frühestmöglichen Eintrittstermin und Ihre Gehaltsvorstellung an.

Schwerbehinderte Bewerber*innen werden bei gleicher Eignung bevorzugt eingestellt.

Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung!

Pfennigparade SIGMETA GmbH

Bewerberservice

Schleißheimer Straße 282

80809 München

Ansprechpartner:

Claudia Polster

Telefon: 089 8393 8544

[E-Mail schreiben](#)

Jetzt online bewerben

