

## ADVELLENCE – the Advantage of Excellence

Ein Name, der verpflichtet. Unser Name steht seit 1998 für Zuverlässigkeit und Innovation. Wir setzen hohe Qualitätsansprüche, agieren kundenorientiert, flexibel und nachhaltig. Mit aussergewöhnlichen Einsatz und der Leidenschaft für Informationstechnologien begeistern und verblüffen wir unsere Kunden immer wieder aufs Neue.

**ADVELLENCE** ist Gold Certified Partner von Microsoft und SAP Partner. „Alles aus einer Hand“ ist unser Credo - von der Beratung bis zur Software-Entwicklung. Wir arbeiten für mittlere und grössere Unternehmen sowie öffentlich-rechtliche Organisationen und Bildungsinstitute. Unsere Kernkompetenzen sind Technologie- und Architekturberatung, SAP ERP, Lösungen basierend auf Microsoft Technologien, ECM, Integrationslösungen, Individual-Software-Entwicklungen und Business Intelligence. Die international bewährte Standardsoftware **Information Manager** und die Digital-Asset-Management Lösung **Sharedien** runden das Angebot ab.

## Service Desk Engineer (w/m)

Advellence ist ein führender IT-Anbieter aus der Schweiz, spezialisiert auf anspruchsvolle, innovative Informatikprojekte. Wir sind weiter auf Wachstumskurs und bauen unsere Niederlassung in Berlin aus. Zur Verstärkung unseres Teams suchen wir einen erfahrenen **Service Desk Engineer (w/m)**.

Wir bieten **attraktive** und **flexible** Anstellungs- und Arbeitsbedingungen. Sie arbeiten **selbstständig** mit den neuesten Technologien in einer modernen Arbeitsumgebung. **Weiterbildungs- und Entwicklungsmöglichkeiten** sind Bestandteile unserer dynamischen Firmenkultur.

### Aufgabenbereich

- Sie sind verantwortlich für die technische Unterstützung und Beratung unserer Kunden bei der Installation, Konfiguration und Störungsanalyse von Sharedien und dessen Umsystemen.
- Sie lösen komplexe Supportanfragen unter Berücksichtigung der jeweiligen SLA's in Zusammenarbeit mit dem Produkt- und Qualitätsmanagement sowie dem Entwicklerteam.
- Sie dokumentieren und steuern die Anfragen mittels Ticketsystem, zudem schreiben sie Wissensartikel und Beiträge in der Knowledge Datenbank.
- Sie lassen Ihr Wissen und Ihre Erfahrung aktiv einfließen und stellen damit eine kontinuierliche Verbesserung der Servicequalität sicher.

### Anforderungsprofil

- Abgeschlossene technische Ausbildung, vorzugsweise als Informatiker, Wirtschaftsinformatiker oder Software Entwickler
- Fundierte Kenntnisse in Informatik Projekten, sowie gute EDV-Kenntnisse in weiteren Microsoft Lösungen
- Mehrjährige Erfahrung in Administration und SQL-Entwicklung mit MS SQL Datenbanken
- Erfahrung im Umgang mit Trouble Ticketing Systemen und Remote Access Lösungen
- Hohe analytischen Fähigkeiten und vernetztes Denken
- Bereit Verantwortung zu übernehmen und ein ausgeprägtes Dienstleistungsverständnis
- Selbständig, gut organisiert, zuverlässig und kontaktfreudig
- Sehr gute kommunikative Fähigkeiten (fließend Deutsch in Wort und Schrift sowie gutes Englisch)
- Branchenkenntnisse im Bildungsumfeld sowie eine ITIL oder MOF Zertifizierung von Vorteil

### Entwicklungsmöglichkeiten

Ihre berufliche Entwicklung bestimmen Sie: Entwickeln Sie sich zum fachlichen oder technischen Projektleiter oder Software Architekten! Als Microsoft Gold Certified Partner sind wir zudem bestrebt, unsere Mitarbeiter auf den neusten Stand der Technologie zu bringen und fördern aktiv die Aus- und Weiterbildung.

**Alles Weitere erzählen wir Ihnen in einem persönlichen Gespräch.**

**Kontakt - Direktbewerbungen werden bevorzugt**

Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen senden Sie bitte an:  
Advellence Solutions AG, Frau Dominique Suter, Alte Jakobstrasse 78, DE-10179 Berlin

E-Mail: [career@advellence.com](mailto:career@advellence.com)

Telefon: **+41 (0)44 832 50 30**

**Ausgezeichneter Arbeitgeber**

