



***Meine Entscheidung:  
Marienhaus!***

Als einer der großen christlichen Träger sozialer Einrichtungen in Deutschland wissen wir, worauf es ankommt: auf Verlässlichkeit, eine wertschätzende Atmosphäre und unseren gemeinsamen Erfolg.

Entscheiden Sie sich mit uns für den ganzheitlichen Dienst am Menschen bei der **Marienhaus Dienstleistungen GmbH** in **Neuwied**.

Die Marienhaus Dienstleistungen GmbH ist mit circa 410 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein Unternehmen der Marienhaus-Gruppe. Im Dienst der Trägerorganisation sichert sie mit ihren Leistungen wichtige Stütz- und Sekundärprozesse der angeschlossenen Kliniken, Altenhilfeeinrichtungen und weiteren Träger-Einrichtungen. Hier setzt sie insbesondere Akzente in den Bereichen Baumanagement, Einkauf & Logistik, Facility-Management, IT, Medizintechnik und der Sterilgutaufbereitung.

Der **Geschäftsbereich IT** der Marienhaus Dienstleistungen GmbH ist Spezialist für IT-Dienstleistungen und Lösungen für Einrichtungen im Gesundheitswesen. Zum einen betreuen wir die komplette Informationstechnologie der Marienhaus-Gruppe und zum anderen entwickeln wir Softwarelösungen zur Optimierung von klinischen Prozessen. Wir bieten unseren Kunden sowohl strategische Prozessberatung als auch die organisatorische Implementierung von IT-Lösungen. Aufgrund unserer Herkunft verfügt der Geschäftsbereich IT insbesondere über ein tiefgehendes, praxisorientiertes Branchen- und Prozesswissen in den Abläufen von Kliniken und Seniorenhilfeeinrichtungen.

## **Mitarbeiter IT Service Desk (m/w/d)**

**ab sofort / Full-time employee / unbefristet**

**Ihr Engagement ist uns wichtig, deshalb bieten wir Ihnen:**

- abwechslungsreiche und interessante Aufgaben in einem aufgeschlossenen, motivierten Team
- ein unbefristetes Arbeitsverhältnis und Möglichkeiten zur Entwicklung innerhalb des Unternehmens
- persönliche Entwicklung durch gezielte Fort- und Weiterbildung
- Mitgestaltung des Arbeitsplatzes

**Wir wünschen uns:**

- Abgeschlossene Berufsausbildung in der IT- oder Healthcare-Branche;
- Kenntnisse in gängigen Hard- und Software Themen
- Kenntnisse über klinische Informationssysteme, klinische Abläufe, prozessbegleitenden Datenfluss oder die Bereitschaft sich

diese anzueignen

- Kenntnisse im Umgang mit MS-Client-Betriebssystemen und MS-Office Anwendungen
- Teamfähigkeit, Zuverlässigkeit und Gewissenhaftigkeit
- Gewissenhafte, strukturierte und selbstständige Arbeitsweise
- Kenntnisse über ITIL und / oder andere IT Prozessmodelle sind wünschenswert
- Branchenkenntnisse im Gesundheitswesen sind wünschenswert
- Berufserfahrung im IT Service Desk sind wünschenswert
- Sehr hohe Kunden- und Serviceorientierung, sowie ausgeprägte Kommunikationsfähigkeiten

### Ihre Aufgaben:

- Single point of contact für den Kunden im Bereich der Service-Erfüllung
- Qualifizierte Annahme von Anfragen und Störungen via Telefon, Email, Webportal
- Fehleranalyse und Lösung von einfachen bis hin zu komplexen Anfragen
- Dokumentation, Analyse und Klassifikation von Supportanfragen
- Behebung von Störungen via Fernwartung im first level support
- Controlling & Monitoring der Aktivitäten innerhalb der Supportanfragen, sowie Sicherstellung des Supports im vereinbarten Service Level
- Aufbau und Pflege von Informationen in einer Wissensdatenbank
- Dokumentation und Weiterentwicklung unserer Serviceprozesse
- Aneignung von Wissen über alle technischen Systeme innerhalb des Unternehmens
- Enge Zusammenarbeit mit den Kollegen aus den anderen Fachbereichen
- Umsetzung und Einhaltung der mit dem Servicemanager vereinbarten Ziele und übertragenen Aufgaben
- Steuerung und Verantwortung für die übertragenen Tickets (Request Fullfilment, Incident, Problem, Change), unter Einhaltung der Service-Verträge

Fragen beantwortet Ihnen **Herr Michael Ursprung** +49 151 46470186

Wir freuen uns auf Ihre Online-Bewerbung über unser Bewerbungsportal!

Sollten Sie sich per Post oder E-Mail bewerben, werden Ihre Daten standardmäßig digitalisiert und weiterverarbeitet.

[Jetzt bewerben](#)

**Marienhaus Dienstleistungen GmbH**

Margaretha-Flesch-Straße 7 • 56588 Waldbreitbach

Weitere Infos unter [www.marienhaus-dienstleistungen.de](http://www.marienhaus-dienstleistungen.de)