



# MADE MY FACE SMILING

Das Makro Factory Programm, bei dem Lachen nicht verboten ist.

## 2nd Level Support (m/w/d) - Karlsruhe

### Dein Tag bei der Makro Factory:

Du bist wirklich interessiert an einem Job, der dich durchweg glücklich macht und deine Gesichtszüge zum Entgleisen bringt? Dann müssen wir hier nicht erklären, wer wir sind. Das findest du schon selbst heraus.

**Das solltest du aber jetzt schon wissen:** Als Mitarbeiter im 2nd Level Support übernimmst du die im 1st Level Support noch nicht gelösten Störungsmeldungen, analysierst strukturiert die Problemursachen von Services und sorgst für eine schnelle Wiederherstellung in ihre definierten Betriebszustände. Darüber hinaus leitest du deine Kollegen im 1st Level Support technisch an und arbeitest bei Bedarf gemeinsam mit Herstellern Problemlösungen aus. Dazu gehört auch die sorgfältige Dokumentation von Fehlerbehebungen und Störungen. In deinem Arbeitstag findet eine regelmäßige Kommunikation und ein permanenter Informationsaustausch mit Kunden statt, immer unter der Voraussetzung eine maximale Kundenzufriedenheit zu erreichen.

**Zusatzinformation:** Die Stelle ist auch für Schwerbehinderte geeignet

### Deine Aufgaben sollen dich motivieren:

Damit du auch nach mehreren Monaten gerne morgens aufstehst und mit einem Lächeln zur Arbeit kommst, möchten wir wissen, mit welchem Typ Mensch wir es zu tun haben. Nur so können wir abstimmen, welche Aufgaben zu dir als Person passen. **Uns interessiert, wo deine Schwerpunkte liegen. Wo würdest du dich auf den Skalen positionieren?**

#### Beraten

> Du denkst quer und erläuterst deinen Kunden gern neue Lösungen, um sie mit deinen Vorschlägen zu begeistern?



#### Umsetzen

> Du bist eher ein Typ vom Schlag „Macher“, hast Spaß daran, neue Ideen praktisch umzusetzen und siehst gern direkte Ergebnisse?

#### Struktur pur

> Du kannst Fünfe nicht gerade sein lassen und gehst deine Aufgaben auf dem berechnenden Weg an?



#### Kreatives Chaos

> Du denkst um die Ecke und versuchst neue Wege für Lösungen einzusetzen, auch aus anderen Bereichen?

#### Das große Ganze

> Du interessierst dich für das Zusammenwirken von Teilprozessen und versuchst Komplettlösungen zu finden?



#### Einen Fokus setzen

> Du konzentrierst dich lieber auf einzelne Bereiche und durchdringst diese dafür vollumfänglich?

## Punkte sammeln und deinem Glück näher kommen:

Es gibt einige Dinge, die dir in unserem Bewerbungsprozess weiterhelfen. Sammle fleißig Punkte und deine Chancen erhöhen sich, dass wir dich täglich zum Lächeln bringen. Denn bist du erst Teil der Makro Factory, tun wir alles dafür, um dein Arbeitsleben deutlich fröhlicher und dich glücklich zu machen.



### Profilpunkte: Je 3 Punkte

**Teamfähigkeit, Engagement, strukturiertes Arbeiten, Verantwortungsbewusstsein etc. sind selbstverständlich. Dadurch zeichnest du dich wirklich aus:**

- > Du bist gern der erste Ansprechpartner für Kunden, die ein Problem mit ihrer Hard- oder Software haben? Dabei helfen dir deine bisherige Erfahrung, serviceorientierte Kommunikationsfähigkeit und Geduld?
- > Du bist interessiert an theoretisch-abstrakten Tätigkeiten? Dazu gehört ein gutes Verständnis für komplexe Systeme der ITK sowie eine analytische Denkweise.
- > Du musst nicht 24 Stunden am Tag für uns da sein, aber eine Bereitschaft zu Rufdienst und Schichtarbeit wären super.
- > Englisch: Muss man das heutzutage noch auf diese Liste schreiben?

### Kenntnispunkte: Je 2 Punkte

**Du hast nicht nur von diesen Begriffen gehört, sondern bist auch tief im Thema:**

- > Microsoft Client- und Serverbetriebssysteme (Windows 7, 8, 10, 2008, 2012 und 2016)
- > Microsoft Hyper-V
- > Microsoft Exchange und Office

> Gesamtes Citrix Produktportfolio (inkl. Citrix XenApp / Citrix XenDesktop, NetScaler / SD-WAN)

> Netzwerk-Infrastruktur

> Cisco- / Dell-Netzwerk-Komponenten

> Veeam-Backup-Lösungen

> Pure Storage

### Sonderpunkte: Je 1 Punkt

**Das war noch nicht alles? Du kannst dir darüber hinaus noch Sonderpunkte sichern:**

- > Dir sind die Anforderungen, der DSGVO bekannt und du kennst dich zusätzlich mit Sicherheitslösungen von ESET aus?
- > Du weißt nicht nur, was Microsoft SharePoint ist, sondern kennst dich auch blind mit den Anwendungen aus?

### Zertifizierungspunkte: Je 1 Punkt

Verfügst du beispielsweise über eine Ausbildung zum Fachinformatiker oder IT-Systemelektroniker? Klasse. Oder zeichnest dich durch ähnliche dreijährige Berufserfahrung aus? Super.

## Bewirb dich jetzt für das „Made my face smiling“-Programm

Du hast den einen oder anderen Punkt gesammelt?

Du hast Interesse daran deinen Arbeitstag eigenverantwortlich zu gestalten?

Du möchtest das Team, die Aufgaben und alle weiteren Vorteile kennenlernen und bist auch mal bereit ins kalte Wasser zu springen?



Melde dich für das „Made my face smiling“-Programm an. Das geht auch ganz schnell:

- > Bewerbe dich mit einer E-Mail an [personal@makrofactory.com](mailto:personal@makrofactory.com) mit den folgenden Angaben:
  - Welche der oben genannten Punkte du erfüllen kannst und welche Interessen du hast
  - Deine Gehaltsvorstellung und dem frühestmöglichen Eintrittstermin
- > Wir melden uns schnellstmöglich bei dir und informieren dich über das weitere Vorgehen.

Der Job ist nichts für dich, aber du kennst jemanden, der gern seine Tage mit den Makros verbringen würde? Verhelfe ihm zu seinem Glück und leite ihm die Infos zu unserem „Made my face smiling“-Programm weiter.

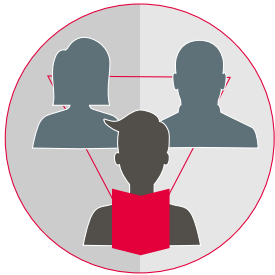


**makrofactory**  
strategies for a virtual world

# MADE MY FACE SMILING

Das Makro Factory Programm, bei dem Lachen nicht verboten ist.

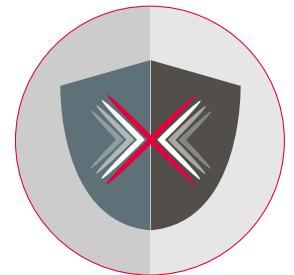
## Viele Vorteile stehen für Dich bereit:



Qualifizierte und  
individuelle  
Einarbeitung



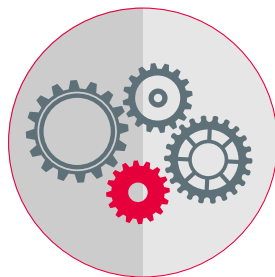
Fachliche  
Weiterentwicklung



Hohe Sicherheit  
des Arbeitsplatzes



Persönlicher Kontakt zu  
führenden Herstellern



Eigenverantwortung  
und Teamarbeit



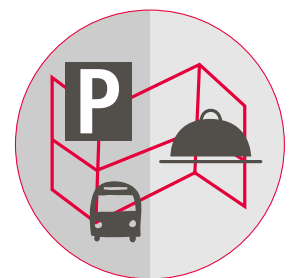
Gemeinschaft  
im dynamischen Team



Büroarbeit und  
Homeoffice



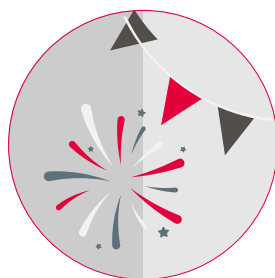
Flexible Arbeitszeiten  
auf Vertrauensbasis



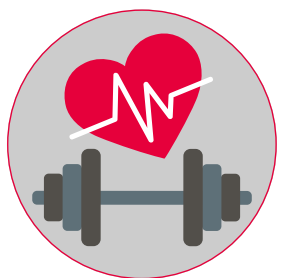
Gute Infrastruktur  
in unmittelbarer Nähe



Obst- und  
Getränkeflatrate



Regelmäßige  
Mitarbeiter-Events



Kooperation mit einem  
Fitnessclub