

sda Informatik AG  
Sihlquai 253, Postfach 2008  
8021 Zürich

Die sda Informatik AG mit Sitz in Zürich ist auf technisches Outsourcing und Media Solutions spezialisiert. Die IT-Gesellschaft im Eigentum von sda und APA richtet sich mit ihren massgeschneiderten Lösungen und Produkten in erster Linie an Medien und verwandte Branchen. Die Palette umfasst sämtliche technischen Services, die diese Unternehmen teilweise oder ganz outsourcen möchten. Die sda Informatik AG ist als IT-Provider für die gesamte sda-Group (Schweizerische Depeschenagentur AG, Sportinformation Si AG, Keystone AG) der primäre Ansprechpartner der internen Firmen für IT-Betrieb, IT-Lösungen und IT-Beratungen.

Für unseren Servicedesk suchen wir per 1. März 2012 oder nach Vereinbarung eine jüngere Person als

### **ICT-Servicedesk Mitarbeiter (m/w)** **Beschäftigungsgrad 100%**

In dieser anspruchsvollen Funktion sind Sie vor allem zuständig für die folgenden **Aufgaben**:

- Entgegennahme von Störungsmeldungen, Fragen und Änderungswünschen der Benutzer
- Erfassen und klassifizieren der notwendigen Informationen
- Analysieren von Störungsmeldungen und Fragen, beheben von Störungen, beantworten von Fragen und veranlassen allfälliger Übergangslösungen (First- und Second-Level-Support)
- Weiterleiten von Störungsmeldungen und Fragen an die zuständigen Stellen
- Überwachung von Störungsmeldungen und nachführen von Störungsstatistiken
- Informieren der Benutzer über Störungen und Meldungen
- Aufsetzen und unterhalten von PC, Laptop und MAC
- Monitoring von IT-Systemen, Netzwerken und Schnittstellen
- Support auch ausserhalb der ordentlichen Servicezeiten (Pikettdienst)

### **Sie bringen mit:**

- abgeschlossene Informatikausbildung (mindestens CompTIA A+ oder MS Zertifizierung)
- Erfahrung mit Softwareverteilung / Paketierung (SCCM von Vorteil)
- freundlicher, dienstleistungs- und kundenorientierter Auftritt
- Erfahrungen im Informatik-Support
- ITIL-Kenntnisse, eventuelle Zertifizierung von Vorteil
- stilsicheres Deutsch und gute mündliche Französischkenntnisse

### **Wir bieten:**

- ein vielseitiges, interessantes Arbeitsgebiet in innovativem und lebhaftem Umfeld
- stengerechte Entlohnung
- fortschrittliche Anstellungsbedingungen
- permanente Weiterbildung
- die Möglichkeiten, sich bei Eignung innerhalb der IT in einem Fachbereich zu spezialisieren
- Arbeitsplatz an zentraler Lage in Zürich

Wir freuen uns auf Ihr vollständiges Bewerbungsdossier bis zum 31. Januar 2012 an folgende Adresse:

**Schweizerische Depeschenagentur AG, Frau Eva Bosshard, Personal, Stichwort:  
ICT-Servicedesk Mitarbeiter, Länggassstrasse 7, Postfach, 3001 Bern**  
oder per E-Mail an: [personal@sda-informatik.ch](mailto:personal@sda-informatik.ch)

Weitere Auskünfte erteilt Ihnen Herr Herbert Leuenberg am Telefon +41 43 960 50 41 oder via E-Mail: [herbert.leuenberg@sda-informatik.ch](mailto:herbert.leuenberg@sda-informatik.ch)