

# Senior 2nd Level Supporter:in m/w/d, Luzern

Für unseren Kunden in **Luzern** suchen wir eine:n **Senior 2nd Level Supporter:in**.

## Deine Aufgaben:

- \* Sicherstellung des 2nd Level Supports und Bearbeitung von Incidents und Service Requests in Zusammenarbeit mit dem 1st Level Support innerhalb der Supportzeiten von 07:00 bis 17:00 Uhr (Schichtbetrieb)
- \* Installation, Konfiguration, Wartung und Reparatur von Arbeitsplatzsystemen, Peripheriegeräten und mobilen Endgeräten
- \* Durchführung von Neuaufsetzungen sowie Unterstützung im Bereich Electronic Workplace und Sitzungszimmer-Infrastruktur (MTR)
- \* Analyse, Behebung und Eskalation von Hardware-, Software-, Netzwerk- und Kommunikationsstörungen
- \* Überwachung und Pflege der Client-Infrastruktur sowie Dokumentation und Aktualisierung technischer Unterlagen
- \* Koordination mit internen und externen Stakeholdern sowie Unterstützung bei der Einhaltung von ITIL-Prozessen und Service Level Agreements (SLA)

## Dein Profil:

- \* Mehrjährige Berufserfahrung im Service Desk und 2nd Level Support
- \* Fundierte Kenntnisse im Bereich Client-Infrastruktur sowie in der Installation und Wartung von Arbeitsplatzsystemen, Peripheriegeräten und mobilen Endgeräten
- \* Erfahrung mit gängigen Betriebssystemen, Standardapplikationen und ITSM-Tools, idealerweise Matrix42
- \* Gute Kenntnisse der ITIL-Prozesse (Incident-, Problem-, Change- und Access-Management) sowie im Umgang mit Service Level Agreements (SLA)

## Job Profil

 IT - IT Infrastructure & Operations

 Luzern

 Contracting

 Vollzeit



Ab sofort - 31.12.2026 mit Option auf Verlängerung

 2nd Level Support

## Job Benefits

 Du-Kultur

 Flache Hierarchien

 Home Office Möglichkeit

 Moderner Arbeitsplatz

 Work-Life Balance



## Klingt interessant?

Samira Eymany

Talent Acquisition Consultant

+41 44 485 44 94

[samira.eymany@coop.ch](mailto:samira.eymany@coop.ch)

- \* Von Vorteil sind Erfahrungen im Electronic Workplace, im MTR-Support sowie in der Koordination externer Dienstleister
- \* Kunden- und serviceorientierte, lösungsorientierte und teamfähige Persönlichkeit mit hoher Eigenverantwortung und Flexibilität
- \* Sehr gute Deutschkenntnisse, Französischkenntnisse von Vorteil

Das klingt nach einer spannenden Position?

Dann freuen wir uns über vollständige Bewerbungsunterlagen per Onlineformular.

Bei Bewerbungen per E-Mail erklärt sich der Sender respektive die Senderin damit einverstanden, dass die übermittelten Daten unter Berücksichtigung unserer Datenschutzrichtlinie verwendet werden.

Weitere offene Stellen gibt es hier: [coopers.ch](https://coopers.ch)