

Técnico/a de soporte informático L1 Helpdesk con alemán

Ref.197859 - 16/01/2026 - Comarca Bages

Funcions i requisits de la vacant

Busquem un/a Tècnic/a de Suport Informàtic de Nivell 1 per incorporar-se al departament d'IT d'una important multinacional. Seràs el primer punt de contacte per a la resolució d'incidències de maquinari, programari i serveis de xarxa, donant suport tant a usuaris nacionals com internacionals en anglès i alemany.

Quines seran les teves funcions?

- Recepció, registre i organització d'incidències per correu electrònic, telèfon i tiquet.
- Resolució d'incidències de primer nivell.
- Atenció multilingüe: suport tècnic i comunicació fluida amb usuaris en anglès i alemany (nivell alt).
- Escalada i seguiment: derivació a equips L2/L3 quan correspongui, documentant exhaustivament cada pas; actualització contínua de l'estat del tiquet.
- Manteniment de la base de coneixements: redacció de guies i FAQs internes tant en espanyol com en anglès i alemany.
- Monitorització proactiva: revisió d'alertes i generació de tiquets preventius davant d'anomalies en servidors o serveis crítics.
- Compliment de polítiques de seguretat i privadesa: actuació conforme al RGPD i normes internes de seguretat TI.

Què busquem?

- Formació mínima: cicle formatiu de grau superior. Segons l'experiència aportada, podem valorar perfils amb cicle formatiu de grau mitjà.
- Experiència prèvia com a tècnic intern en una posició similar.
- Nivell alt d'anglès i alemany (C1/C2), tant oral com escrit.
- Coneixements de sistemes operatius Windows i macOS; xarxes TCP/IP; Microsoft 365; eines de gestió de tiquets (ServiceNow, Jira, Zendesk...).

Què oferim?

- Contracte indefinit. Posició de llarg recorregut.
- Jornada completa.
- Horari intensiu: de dilluns a divendres de 07:00 a 15:00 o de 08:00 a 16:00 (entrada i sortida flexible).
- Opció a teletreball fins 3 dies a la setmana.
- Salari: 24.000 euros bruts a l'any.
- Tiquet restaurant diari de 7 €.
- 2 certificacions de Microsoft el primer any. Els següents: 1 certificació per any.

Condicions que ofereix l'empresa

Jornada: Jornada completa

Horari: dilluns a divendres de 07:00 a 15:00 o
de 08:00 a 16:00 (entrada i sortida

flexible).

Perspectiva de la feina: feina estable.

Previsió d'incorporació: Immediat

Salari: 24000

El salari es negociable

Tiquet restaurant diari de 7 €. 2 certificacions de Microsoft el primer any. Els següents: 1 certificació per any.

Estudis

És valorable

Cicles Formatius de Grau Superior amb titulació Desenvolupament d'aplicacions web

Cicles Formatius de Grau Superior amb titulació Desenvolupament d'aplicacions multiplataforma

Cicles Formatius de Grau Mitjà amb titulació Sistemes microinformàtics i xarxes

Cicles Formatius de Grau Superior amb titulació Sistemes de telecomunicació i informàtics

Cicles Formatius de Grau Superior amb titulació Administració de sistemes informàtics en xarxa

Idiomes

Català - C1 - Funcional (Valorable)

Castellà - C1 - Funcional (Valorable)

Anglès - B2 - Avançat (Imprescindible)

Alemanys - B2 - Avançat (Imprescindible)

Coneixements necessaris

Microsoft

Xarxes

Professions de la feina

Helpdesk

Tècnic/a d'informàtica de sistemes

Tècnic/a de sistemes informàtics

Experiència laboral

És valorable

Experiència prèvia en una posició similar.

Nivell d'experiència: Becari / Pràctiques / No remunerat

Anys d'experiència: 6 mesos

Empresa

Sector: Informàtica / internet / nous mitjans / telecomunicacions

Descripció: Soporte técnico informático (helpdesk y remoto); mantenimiento y outsourcing de servicios IT; atención al cliente y call center.