

## **DEX Spezialist mit deutscher Sprache (in Prag)**

Bei AB Inbev ist die Aussage “Challenge Accepted” nicht nur so dahingesagt – sie ist eine Einstellung. Nicht umsonst sind wir der größte Brauer der Welt mit Kultmarken wie Stella Artois, Corona und Samson.

Wir sind ein Team aus neugierigen Kolleg:innen, die jede Herausforderung als neue Chance begreifen, Unglaubliches zu schaffen. Wir sind einfallreich, blühen unter Druck richtig auf und nehmen unseren Erfolg selbst in die Hand. Weil wir wie Unternehmer:innen denken, nehmen wir Ergebnisse persönlich. Wir haben große Ziele, nehmen Herausforderungen an und verschieben die Grenzen des Machbaren. Werde Teil unseres Teams und übernimm Verantwortung für das beste Bierunternehmen der Welt. Das Digital Employee Experience (DEX) Team ist verantwortlich für die Bereitstellung des IT Supports für unsere 8.000 Mitarbeiter in 9 Ländern in 5 Sprachen. Wir suchen momentan einen DEX Spezialisten oder eine DEX Spezialistin mit deutscher Sprache als aktive erste Anlaufstelle innerhalb des IT Service Desks für jegliche Mitarbeiter:innen, die technische Hilfe benötigen.

Innerhalb von DEX nehmen wir unsere Entwicklung persönlich und blicken auf 13 Beförderungen innerhalb unseres Teams in den letzten 12 Monaten zurück. Wir haben ein zielgerichtetes Onboarding-Programm und freuen uns über Bewerber:innen ohne IT-Erfahrung, aber mit dem Wunsch eine Karriere innerhalb der IT zu starten. Wir heißen ebenfalls bereits erfahrenere IT Expert:innen willkommen und bieten genügend Möglichkeiten zum schnellen Wachstum deiner IT-Karriere innerhalb ABInBevs. Bei uns hast du die Chance IT-Kenntnisse in mehreren technischen Fachgebieten zu erlangen. Dies betrifft insbesondere Workplace, Kenntnisse innerhalb unserer Applikationslandschaft und weitere Kernbereichen wie Netzwerk, Sprache, Video und Kollaboration.

### **Die Tätigkeit:**

- Pflegen hochgradigen Services für alle Supportanfragen; Folgen von IT Service Desk Richtlinien und eine agile Aufgabenherangehensweise
- Erste Anlaufstelle für alle Mitarbeiter:innen, die technische Hilfe benötigen; Übernehmen von Verantwortung für auftretende Probleme und der korrekten Wiedergabe von technischen Informationen an die Mitarbeiter:innen
- Aufzeichnung von Informationen, Ereignissen, Problemen etc. in den jeweiligen Problemlösungsprotokollen; Identifizierung und Anwendung der besten Lösung basierend auf dem Problem und dessen Details
- Durchführung von Problembehebungen oder Schritt-für-Schritt Beschreibungen, um den Mitarbeiter:innen die eigenständige Lösung der Probleme zu ermöglichen bevor der Problemfall an andere Teams weitergeleitet wird
- Weiterleitung von Problemfällen an die nächsthöhere Supportebene, die nicht direkt gelöst werden können; Sicherstellung von akkuraten Informationen für andere IT Teams bzgl. der ProblemDetails
- Identifizieren, Vorschlagen und Implementieren von Service- und Prozessverbesserungen mit einem besonderen Fokus auf die Verbesserung von Kundenzufriedenheit und/oder Automatisierung von sich wiederholenden Aufgaben

### **Dein Profil:**

- Du hast bereits Berufserfahrung als Helpdesk-Techniker:in oder in einer anderen Kundenservicerolle (bevorzugt, aber nicht zwingend notwendig)
- Du hast bereits Berufserfahrung in einem multi-nationalen Arbeitsumfeld gesammelt (bevorzugt, aber nicht zwingend notwendig)

### **Benefits:**

- Individueller Bonus, zweimal jährlich ausgezahlt
- Unfall-,Kranken-, und Gepäckversicherung
- Work-Life Coaching Programm
- 25 Tage Urlaub
- Essensgutscheine
- Multisport-Karte
- Edenred Benefit café-Karte
- Kostenausgleich während Langzeiterkrankung
- Firmenveranstaltungen
- Erfrischungen im Büro
- Biergutscheine
- Sprachbonus über 5000CZK/monatl. für Deutsch
- Standortwechsel-Paket

Was du von uns erwarten kannst: Diese Tätigkeit eröffnet dir die Möglichkeit, unser Geschäft und deine Karriere zu verändern. Du erhältst die Unterstützung und das Coaching, das du für den Erfolg brauchst. Wir bewerten nach Leistung und bieten viel Raum für Wachstum und Entwicklung. Du kannst daher immer sicher sein, dass sich deine harte Arbeit auszahlt. Wir ermutigen dich, dir große Ziele zu setzen und diese zu verfolgen. Du kannst kreativ werden, mit internationalen Teams arbeiten und so ein weltweites Netzwerk aufbauen. Du selbst hast die Kontrolle über deine Karriere und die Frage, wohin dich das führt. Als das führende globale Brauereiunternehmen haben wir uns dazu verpflichtet, Menschen für eine bessere – und gleichberechtigtere Welt – zusammenzubringen. Eine gleichberechtigte Welt beginnt damit, dass alle Menschen ihren eigenen Werten und Vorstellungen nachgehen und aufblühen können. Bei Ab Inbev schätzen wir die Vielfalt der Kulturen, Perspektiven, Fähigkeiten und Erfahrung innerhalb

Unserer Belegschaft sehr und wir ermutigen alle Kandidat:innen sich unabhängig ihres Geschlechts, ihrer Hautfarbe, sexueller oder geschlechtlicher Identität und Orientierung, Behinderung, ethnischer Minderheit oder anderweitig, zu bewerben.

Wenn das die unglaubliche Chance ist, auf die du gewartet hast, bewirb dich noch heute.

Wir träumen groß, suchen neue Herausforderungen und verschieben die Grenzen des Machbaren!