CL-Fusion GmbH ist ein österreichisches IT-Dienstleistungsunternehmen, das europaweit seine Kunden in den Bereichen (Special) Managed Services, Rollouts, IT-Organisation & Projektmanagement, sowie Personnel Services – Vermittlung und Überlassung von IT-Spezialisten und/oder Führungskräften in Festanstellung oder für Projekte – unterstützt.

Sie sind selbstständig, bringen Kenntnisse im technischen Unternehmenshelpdesk mit und haben Kapazitäten für Fremdanfragen frei? Super!

Zur Verstärkung unseres Netzwerkes in Wien suchen wir aktuell Partnerfirmen, die uns im technischen Unternehmenshelpdesk unterstützen.

IT - Service Desk Agent/in (m/w/d)

Rahmenbedingungen:

- Start: ab sofort möglich
- Dauer: 3 Jahre (mit Option auf Verlängerung)
- Einsatzort: Wien
- Auslastung: ca. 50%

Projektaufgaben:

- Telefonische Annahme, Analyse und Behebung von technischen Störungen und Beantwortung von Anwenderfragen
- Selbstständige Bearbeitung von Kundenanfragen und Supportaufgaben im Bereich Applikationen, Betriebssystemen, Netzwerke etc., sowie Peripherie-Geräte (Drucker, Scanner, etc.) – telefonisch & remote
- Verteilung und Installation von Software (div. Bereiche)
- Massenstörungslösung
- Verwaltung von Usern & Rechten - mittels Active Directory
- Analyse und Konfiguration der IT-Systeme per Fernwartung
- Deeskalationsmanagement – zeitnahe Störungsbehebung (SLA-konform)
- Prozessorientierte Dokumentation der Aufträge in einem Ticket System
- Enge Zusammenarbeit mit 2nd und 3rd Level Support

Ihr Profil:

- Erfahrung im Bereich IT-Helpdesk oder Service Desk mit Hochverfügbarkeitsservices (1st Level Support)
- Gute IT-Kenntnisse in folgenden Bereichen: Active Directory, Softwareverteilung, Standard Office Produkte, Netzwerke und Client Support
- Technisches Verständnis für und Erfahrung mit SLA-konformen Ticketsystemen & prozessorientierter Dokumentation
- Starke Kunden- und Serviceorientierung sowie große Affinität für Problemlösung
- Prozess- & lösungsorientierte Arbeitsweise
- Sehr gute Deutsch- und gute Englischkenntnisse
- Ein hohes Maß an Social-Skills, sowie gefestigte Kenntnisse im Deeskalationsmanagement

Bei Interesse freut sich unsere HR-Abteilung auf Ihre Projektunterlagen per E-Mail an bewerber@cl-fusion.eu inkl. Angabe der ID Nr. 1794.

CL-Fusion GmbH: 3131 Walpersdorf, Schloß Str. 20, Web: http://www.cl-fusion.eu