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.

IT ServiceDesk Agent (m/w/d)

Zur Verstärkung unseres ServiceDesk Teams **in Wien** suchen wir **ab Januar 2023 (Vollzeit)** eine/n erfahrene/n IT-Service Agent/in im telefonischen Remote Support, der/die neben ausgeprägten kommunikativen Fähigkeiten eine hohe Lösungsorientierung für IT-Probleme mitbringt.

Ihre Aufgaben im Detail:

- 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:

- Mindestens 3 Jahre Berufserfahrung im Bereich IT-Helpdesk oder ServiceDesk mit Hochverfügbarkeitsservices
- Gute IT-Kenntnisse in folgenden Bereichen: Active Directory, Softwareverteilung, Standard Office Produkte, Netzwerke, Client Support
- Technisches Verständnis für und Erfahrung mit SLA-konformen Ticket Systemen & prozessorientierter Dokumentation
- Starke Serviceorientierung verbunden mit einer großen Affinität für telefonische Problemlösung
- Prozess- & lösungsorientierte Arbeitsweise
- Hohe Leistungsbereitschaft, Zuverlässigkeit, und Teamfähigkeit
- Sehr gute Deutsch- und gute Englischkenntnisse
- Ein hohes Maß an Stressresistenz, sowie gefestigte Kenntnisse im Deeskalationsmanagement

Unser Angebot:

- Spannende Herausforderungen in einem erfolgreichen Unternehmen
- Der IT-Kollektivvertrag sieht für diese Position ein Mindestbruttomonatsgehalt von € 2.540,- vor, bei mindestens 3 Jahren relevanter Berufserfahrung. Die tatsächlichen Gehaltspakete orientieren sich an üblichen Marktgehältern und berücksichtigen selbstverständlich Ihre Qualifikation und Erfahrung.

Bei Interesse freuen wir uns auf Ihre aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen (CV inkl. Foto) via E-Mail an bewerber@cl-fusion.eu unter Angabe der ID-Nr. 1834.

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