Unternehmens Service Desk Agent (m/w/d) – IT Remote Support

Zur Verstärkung unseres Service Desk Teams **in Wien** suchen wir **ab sofort** (Vollzeit) eine/n erfahrene/n IT-Service Agent/in mit Erfahrung 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 Service Desk mit Hochverfügbarkeitsservices (1st Level Support)
- 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

Das Angebot:

- Spannende Herausforderungen in einem erfolgreichen Unternehmen
- Für diese Position ein Gehalt von € 2.500,- vorgesehen. Bei entsprechender Erfahrung kann dies auch darüber liegen.

Bei Interesse freuen wir uns auf Ihre Bewerbungsunterlagen (Lebenslauf inkl. Foto) via E-Mail an bgruen@cl-fusion.eu unter Angabe der ID-Nr. 1443.

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