Unternehmens Helpdesk Agent (w/m)

*Wir suchen für unseren Kunden, ein erfolgreiches österreichisches Unternehmen im Bereich Banktechnologien, zur Verstärkung des Teams **ab sofort** am Standort **Langenlebarn (NÖ)** einen erfahrenen IT-Helpdesk Agent.*

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, Betriebssysteme, Netzwerke sowie Peripherie-Geräte (Geldwert-Bereich & IT-Hardware) – telefonisch & remote
- Arbeiten in einem Call-Management-System (Annahme, Aufnahme, Verteilung, Lösung und Qualifizierung von Störungstickets nach ITSM)
- Deeskalationsmanagement und zeitnahe SLA-konforme Störungsbehebung
- Analyse und Konfiguration der IT-Systeme per Fernwartung
- Verteilung und Installation von Software
- Verwaltung von Usern & User-Rechten mittels Active Directory
- Logfile-Analyse
- Prozessorientierte Dokumentation der Aufträge in einem Ticketsystem

Ihr Profil:

- Abgeschlossene IT-technische Ausbildung oder mehrjährige Erfahrung in der IT- Branche
- Berufserfahrung im Bereich IT-Helpdesk (1st/2nd Level Support)
- Gute IT-Kenntnisse in folgenden Bereichen: Active Directory, Softwareverteilung, Standard Office Produkte, Netzwerke, Client Support, Hardware
- Technisches Verständnis für und Erfahrung mit SLA-konformen Ticketsystemen & prozessorientierter Dokumentation
- Sehr gute Deutsch- und gute Englischkenntnisse
- Starke Kunden- und Serviceorientierung sowie große Affinität für Problemlösung
- Prozess- & lösungsorientierte Arbeitsweise
- Ein hohes Maß an Social-Skills, sowie gefestigte Kenntnisse im Deeskalationsmanagement
- Hohe Leistungsbereitschaft, Zuverlässigkeit, Kommunikations- und Teamfähigkeit

Das Angebot:

- Vielseitige und spannende Herausforderungen in einem erfolgreichen und zukunftsorientierten Unternehmen mit vielen Social Benefits
- Herzliches und offenes Betriebsklima in einem engagierten Team
- Sicherer und langfristiger Arbeitsplatz in einem wachsenden Unternehmen
- Hervorragende Voraussetzungen für Ihre berufliche und persönliche Weiterentwicklung
- Servicezeiten zwischen 06:00 und 17:00 Uhr
- Das monatliche Bruttomindestgehalt für diese Position lt. Handels-KV liegt bei € 1.781,-.
  Unsere tatsächlichen Gehaltspakete orientieren sich an aktuellen Marktgehältern und berücksichtigen selbstverständlich Ihre mitgebrachte Qualifikation und Erfahrung.

Bei Interesse bitten wir um Zusendung Ihrer Bewerbungsunterlagen (aktueller Lebenslauf inkl. Foto) via E-Mail an bgruen@cl-fusion.eu unter Angabe der ID-1630.

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